

LEITFADEN

Eine internetbasierte Informationsplattform
zu Versorgungsstrukturen im
Landkreis Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim

Ein Kooperationsprojekt der Hochschule Ansbach,
des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim,
der Stadt Bad Windsheim
und den Kliniken des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim

Autoren:

Leonie Hugo (M.Sc.)
Projektkoordination und wissenschaftliche Mitarbeiterin,

Dunja Zöller (M.Sc.)
wissenschaftliche Mitarbeiterin

Leitung:

Prof.Dr.-Ing. Sascha-Müller-Feuerstein

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Ernährung
und Landwirtschaft



KLINIKEN DES
LANDKREISES
Neustadt a.d. Aisch – Bad Windsheim



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Inhalt

1	Hintergrund	4
1.1	Demografie und Digitalisierung: Landkreis Neustadt a.d. Aisch	4
1.2	Internetverhalten älterer Menschen	4
2	Gegenstand des Leitfadens	6
3	Konzeptumsetzung des Portals NeaWiS	6
3.1	Zielbestimmungen und Bedarfsanalyse	6
3.1.1	Ausgangssituation Projekt NeaWiS	6
3.1.2	Methoden der Bedarfsanalyse	7
3.1.3	Zielgruppen und Ist-Zustand	7
3.1.4	Vorteile durch NeaWiS und Soll-Zustand	9
3.2	Konzeptbausteine von NeaWiS	10
3.2.1	Wegweiser mit Anbieter_innensuche und interaktiver Landkarte	11
3.2.2	Orientierungshilfe	12
3.2.3	Organisationsassistent - MeinNeaWiS (mit Registrierung und Login)	16
3.2.4	Für Anbieter_innen: Erstellung einer Dienstleistung	16
4	Evaluation	17
4.1	Ziel der Evaluation	17
4.2	Methoden der Evaluation	17
4.3	Ergebnisse der Evaluation der Struktur	17
4.4	Ergebnisse der Evaluation des Nutzer_innenverhaltens	19
4.5	Ergebnisse der Evaluation der Inhalte	19
5	Praxisleitfaden: Empfehlungen für den Aufbau eines Portals für Senioren und pflegende Angehörige	19
5.1	Projektablauf- und organisation	19
5.2	Technische Voraussetzungen	20
5.2.1	Allgemeine technische Aspekte	20
5.2.2	Sicherheit und Datenschutz	21
5.3	Benötigte Ressourcen	21
5.4	Konzeption: Bedarfsermittlung	21
5.4.1	Zielgruppe einbeziehen: Bedarfsermittlung bei Nutzer_innen	21
5.4.2	Vom Grobkonzept zum Feinkonzept	22
5.5	Auftrag vergeben – Kriterien bei Auswahl der IT-Dienstleister_in	23
5.6	Informationssammlung und -strukturierung	23
5.6.1	Datensammlung- und Strukturierung	23
5.6.2	Inhaltliche Gestaltung	24
5.6.3	Strukturelle Gestaltung	25
5.7	Implementierung	26

5.7.1	Nutzer_innen generieren: Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	26
5.7.2	Technische Betreuung	28
5.7.3	Datenpflege und Evaluation	28
5.8	Routinebetrieb und Nachhaltigkeit	28
5.9	Fazit: Erfolgsfaktoren und Stolpersteine	29
5.9.1	Erfolgsfaktoren	29
5.9.2	Stolpersteine	30
6	Literaturverzeichnis	32
7	Abbildungsverzeichnis	33
8	Anhang	1
8.1	Vorlage: Ablauf- und Zeitplan	1
8.2	Lastenheft-Aufbau	2
8.3	Anbieter_innenkategorien von NeaWiS	3
8.4	Ansprechpartner_innen	5

1 Hintergrund

1.1 Demografie und Digitalisierung: Landkreis Neustadt a.d.Aisch-Bad Windsheim

Der Landkreis Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim gehört zu den ländlich strukturierten Regionen Bayerns. Der demografische Wandel schreitet laut Prognose des Bayerischen Landesamts für Statistik rasch voran. Während die Zahl der Einwohner im erwerbsfähigen Alter (18–65 Jahre) bis zum Jahr 2035 voraussichtlich um etwa 13 Prozent sinkt, könnte die Zahl der über 65-jährigen um fast 50 Prozent steigen (Bayerisches Landesamt für Statistik). Direkt damit assoziiert sind eine höhere Zahl pflege- und hilfsbedürftiger Menschen sowie die Perspektive, dass immer weniger Angehörige für deren Unterstützung im Alltag vor Ort sein werden. Pflege und Hilfe ist in der ländlichen Region umso mühsamer, da Hilfsangebote räumlich oft weit entfernt und viele Angehörige als Berufspendler zeitlich stark eingebunden sind. Der Pflegebedürftigkeit älterer Menschen ist vorzubeugen, Angehörige benötigen eine wirksame Entlastung im oftmals kräftezehrenden Alltag.

Im Modelllandkreis werden bereits diverse Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten vorgehalten u.a.:

- Seniorenpolitische Gesamtkonzept des Landkreises- Nennung von Angeboten häuslicher und teilstationärer Pflege
- Beratung von Fachstellen für pflegende Angehörige
- Kliniken des Landkreises- Standort Bad Windsheim- Sozialassessment Akutgeriatrie mit Angehörigen (Medizinische Klinik 4)

Trotz dieser Angebote bleibt es für die Angehörigen und die älteren Personen selbst mühsam, die Hinweise nachzuverfolgen. Zudem entstehen im Alltag oft weitere Fragen oder der Zustand und die Bedürfnisse des Betroffenen verändern sich. Die Hemmschwelle von Älteren eine Beratung aufzusuchen oder Hilfen zu beanspruchen, ist groß. Dabei trägt die Teilnahme an präventiven Angeboten wie z. B. Sturzprophylaxe erfahrungsgemäß zur Vermeidung der Pflegebedürftigkeit und zu mehr Lebensqualität bei. Digitale Medien können unterstützen. Relevante Informationen müssen aber aus einer Vielzahl von Webseiten zusammengesucht und auf Relevanz und Qualität hin überprüft werden. Eine Aufbereitung von relevanten Informationen im Netz kann zum verbesserten Informationsaustausch zwischen Betroffenen (Senioren und Angehörigen), ehrenamtlichen und professionellen Leistungserbringern und zu verbesserten Versorgungsketten führen (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, S. 104). Der zielgerichtete Einsatz von digitalen Medien kann ein autonomes, partizipatives Leben im Alter unterstützen und zum Wohlbefinden beitragen (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, S. 59).

1.2 Internetverhalten älterer Menschen

Die Nutzung des Internets als mögliche Informationsquelle nimmt auch im Alter stetig zu. Dies zeigen diverse statistische Erhebungen. Innerhalb von 5 Jahren, von 2014- 2019 verlief das Wachstum nach Altersgruppen absolut und prozentual folgendermaßen:

- 50–59 Jahre: von 9,7 auf 12,2 Millionen, 64,5 auf 81 Prozent
- 60–69 Jahre: von 6,4 auf 8 Millionen, 79,1 auf 92 Prozent
- ab 70 Jahren: von 5,5 auf 7,1 Millionen, 29,4 auf 52 Prozent

(ARD und ZDF) (Statista GmbH 2020b), (Initiative D21 e. V. 2019/2020, S. 14)

Das Potenzial, die Altersgruppe der über 65-Jährigen über Internetplattformen zu erreichen, ist vielversprechend und wird in Zukunft weiter steigen. Zahlen des statistischen Bundesamtes aus dem Jahr 2014 zeigen, dass auch ältere

Menschen ab 65 Jahren immer mehr an digitalen Medien interessiert sind. Im Jahr 2014 nutzten bereits 57 Prozent der über 65-Jährigen einen Computer und 45 Prozent das Internet. Die Zahl der Internetnutzer_innen stieg seit 2010 sogar um 10 Prozentpunkte. Dieser Trend wird sich in Zukunft weiter fortsetzen, da immer mehr ältere Menschen bereits in ihrem Beruf mit dem Internet in Berührung kommen. Dabei sind Männer ab 65 Jahren häufiger (56 Prozent) online unterwegs als Frauen (36 Prozent). Die älteren Personen, die das Internet nutzten, surfen täglich oder nahezu täglich im Internet. Ein Viertel der Personen mindestens einmal pro Woche. 84 Prozent der Internetnutzer_innen ab 65 Jahren suchten Informationen über Waren und Dienstleistungen im Netz. 69 Prozent der Haushalte mit Personen ab 65 Jahren waren mit einem Computer ausgestattet. Ein eigener stationärer Computer wird von 47 Prozent der Haushalte der Generation 65+ genutzt, während 42 Prozent ein mobiles Gerät besitzen. Somit ist die Bedeutung der stationären Computer derzeit noch relevant. (Statistisches Bundesamt 2015)

71 Prozent nutzen laut aktueller Erhebung aus dem Jahr 2020 das Internet auch zur Recherche von Gesundheitsinformationen (Statista GmbH 2020). Theoretische Informationen wie Krankheitszeichen oder der Behandlungsverlauf werden im Internet recherchiert. Fragen die den Umgang mit einer Erkrankung betreffen wie z.B. die Medikamenteneinnahme würden hingegen direkt mit dem medizinischen Personal besprochen (Medlock et al. 2015). Auch im mobilen Bereich von Apps sind gesundheitliche Themen wie Ernährung oder die Recherche von Kontaktdaten von Einrichtungen des Gesundheitsbereichs relevante Themen (Amann-Hechenberger et al. 2015).

Parallel zur Suche nach gesundheitlichen Informationen nimmt die Zahl von Schulungen zur Förderung von Selbsthilfestrategien zum Thema Gesundheit zu. Zentrale Aspekte der Interventionen sind beispielsweise die richtige Recherche von Gesundheitsinformationen um in einen zweiten Schritt die Arzt-Patientenkommunikation zu verbessern (Xie 2011b, 2011a, 2012; Lou Strong et al. 2012).

Zusammenfassend lässt sich aus diesen Fakten und Zahlen ableiten, dass sich für Internetportale eine steigende Zahl an potenziellen älteren Nutzer_innen ergibt. Portale wie NeaWiS sollten deshalb auf die Bedürfnisse von älteren Personen eingehen. Themen des Alters (Pflege, Wohnen usw.) bieten eine gute Möglichkeit diese Zielgruppe zu erreichen (Statistisches Bundesamt 2015, S. 29-34).

Zwar stehen traditionelle Medien als Quelle für Gesundheitsinformationen hoch im Kurs, jedoch nimmt die Internetnutzung auch bei älteren Generationen weiter zu (s. Kapitel 1.2). Laut einer Studie der Bertelsmann Stiftung aus dem Jahr 2018 werden dabei häufiger Quellen wie Online-Lexika, Gesundheitsportale oder Websites von Krankenkassen herangezogen. Ziel der Suche sind ausführliche Zusatzinformationen nach einer Diagnose, aber auch Tipps und Erfahrungen anderer Nutzer_innen zu erfahren. Viele Nutzer_innen empfinden die Gesundheits-Informationsangebote im Internet oftmals als unübersichtlich und intransparent was die Vertrauenswürdigkeit und Seriosität betrifft. Dies wird daran deutlich, dass die von Verbraucherschutzeinrichtungen als vertrauenswürdig eingestuft Online-Quellen bei über 50 Prozent der Befragten nicht bekannt sind. Im Gegensatz dazu werden als problematisch eingestufte Websites (z.B. Apothekenumschau) von den Nutzer_innen häufig als vertrauenswürdig eingeschätzt (Marstedt 2018, S. 5-20).

Lokale Portale, die eigene Inhalte und regionale Ansprechpartner aufzeigen sowie auf vertrauenswürdige Quellen im Netz verweisen, könnten diesen Nutzer_innenerfahrung entgegenwirken. Besonders Inhalte, die in Kooperation mit lokalen Experten erstellt werden, können einen regionalen Bezug und damit Vertrauenswürdigkeit und Seriosität herstellen. Diese Herangehensweise wurde auch im Projekt NeaWiS verfolgt. Landkreise und kommunale Strukturen sind wichtige Akteure, um regionsübergreifende Digitalisierungsstrategien voranzutreiben. Der Landkreis Neustadt a.d.Aisch-Bad Windsheim verfolgt diesen Hinweis. Auch der Sachverständigenrat der Bundesregierung des achten Altenberichtes sprach diese Empfehlung aus (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, S. 136).

2 Gegenstand des Leitfadens

Dieser Leitfaden ist an alle Leser_innen gerichtet, die selbst eine internetbasierte Plattform zum Versorgungsangebot für Senioren und pflegende Angehörige in Ihrer Gemeinde, Stadt oder Landkreis aufbauen und betreiben möchten. Der Bericht gibt einen Überblick über die inhaltliche und konzeptionelle Gestaltung des Projektes NeaWiS (s. Kapitel 1 bis 4). Anhand der gesammelten Erfahrungswerte können Anregungen für den Aufbau und Betrieb einer eigenen Plattform gegeben werden. Im zweiten Teil des Leitfadens finden Leser_innen einen Praxisleitfaden zur Umsetzung eines solchen Webprojektes (s. Kapitel 5). Der Praxisleitfaden beruht auf den Ergebnissen der Evaluation und gesammelten Erfahrungen während der Projektlaufzeit.

3 Konzeptumsetzung des Portals NeaWiS

3.1 Zielbestimmungen und Bedarfsanalyse

3.1.1 Ausgangssituation Projekt NeaWiS

Mit einem Modellprojekt, das in die Initiative „Land. Digital“ im Rahmen des Bundesprogrammes Ländliche Entwicklung eingebettet und durch die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) getragen ist, will das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) die Versorgung von Senioren im ländlichen Raum verbessern: Im Landkreis Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim wurde eine Online-Plattform aufgebaut, die pflege- und hilfsbedürftige Menschen sowie deren Angehörige besser unterstützen soll.

Zwar benennt das Seniorenpolitische Gesamtkonzept des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim schon heute viele Hilfen und Angebote, z.B. die medizinische Behandlung, Heil- und Hilfsmittel, Dienstleistungen der häuslichen und teilstationären Pflege sowie Angebote der Altenhilfe zur sozialen Teilhabe. Hieraus die individuell hilfreichen Angebote zu identifizieren ist jedoch für Patienten und Angehörige sehr aufwändig und gerade im Fall von plötzlich eintretender Hilfs- oder Pflegebedürftigkeit (z.B. nach Schlaganfall oder bei Demenz) nicht allein zu bewältigen. Faktisch kennen viele Senioren und deren Angehörige die gesundheitsbezogenen und sozialen Unterstützungsangebote und Versorgungsstrukturen ihrer Region kaum und haben keine Möglichkeit sich schnell einen Überblick über Angebote oder weitergehende Informationen zu ihrem spezifischen Anliegen zu verschaffen.

Das Projekt mit der Kurzbeschreibung „NeaWiS“ („Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim Senioreninformationen“) bündelt Informationen sowie Unterstützungs- und Versorgungsangebote im Landkreis rund um die Themen Senioren und Pflege. Ein Suchassistent unterstützt bei konkreten Problemen im Alltag. Die Grundfunktion des Portals, ein Wegweiser zu regionalen Gesundheits- und Sozialleistungen sowie Einrichtungen, war im Frühjahr 2019 online verfügbar. Anfang 2020 lief das Portal mit allen vorgesehenen Funktionen. Nach der Projektlaufzeit wird die Plattform gegebenenfalls auch in anderen Regionen eingeführt.

Die Projektumsetzung und -leitung erfolgte durch die Hochschule Ansbach unter Leitung von Prof. Dr.-Ing. Sascha Müller-Feuerstein unter Mitarbeit von Leonie Hugo und Dunja Zöller (Projektkoordination und wissenschaftliche Mitarbeit). Konzeptionell wurde das Projekt durch Dr. Wolfgang Anderer, Chefarzt der Akutgeriatrie a.D. der Kliniken des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim sowie Frau Josefine Mühlroth, M.Sc. Gerontologin der Kliniken des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim unterstützt. An der Finanzierung waren neben den Fördergeldern der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), die Kliniken des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim sowie die Stadt Bad Windsheim beteiligt. Das Projekt wurde darüber hinaus durch Akteure des Landkreises Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim unterstützt.

3.1.2 Methoden der Bedarfsanalyse

Für die Konzeption und Evaluierung des Portals wurden verschiedene qualitative (verschiedene Befragungen) und quantitative Methoden (z.B. Expertenworkshops) angewandt.

Zunächst wurden Expertenworkshops mit den Angehörigen der Geriatrischen Abteilung der Klinik Bad Windsheim zur Ermittlung des Grobkonzeptes und der Hauptfunktionen durchgeführt. Um den Bedarf der Anbieter_innen zu bestimmen, wurden schriftliche Befragungen mit Akteuren aus dem Gesundheitswesen im Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim per Email durchgeführt. Ziel der Anbieter_innenbefragung zu Beginn der Konzeptionsphase war den Bedarf der potenziell registrierten Anbieter_innen bezüglich des Registrierungsprozesses und der inhaltlichen Ausgestaltung der eigenen Einträge (Bsp. Umbenennung Begrifflichkeiten) zu bestimmen. Dazu wurden Emails mit gezielten Fragen und Vorschlägen an Anbieter_innen im Landkreis verschickt. Bei Bedarf wurde telefonisch nachgehakt. Insgesamt antworteten neun Akteure bzw. Anbieter_innen aus dem Gesundheitswesen des Landkreises. Die Antworten wurden in einer Excel-Tabelle gesammelt und ausgewertet. Auf die Methoden und Ergebnisse der Evaluation des Portals wird in Kapitel 4 eingegangen.

3.1.3 Zielgruppen und Ist-Zustand

Vor der zuvor beschriebenen Ausgangssituation soll das Portal vornehmlich ratsuchende Patienten und Angehörige sowie Beratungsstellen wirksam unterstützen. Als Nutzer_innen wurden alle Personen identifiziert, die ihre eigene Situation oder die eines Angehörigen einschätzen und sich Informationen zu den Versorgungsstrukturen des Landkreises beschaffen möchten.

Das Projekt NeaWiS beschäftigte sich mit der Frage, wie ältere Menschen und pflegende Angehörige z.B. bei einem plötzlichen Pflegefall in der Familie unkompliziert die passenden Informationen und Dienstleistungsanbieter_innen im Landkreis Neustadt a.d. Aisch – Bad Windsheim finden können. Das zugehörige Internetportal soll hierbei helfen und ist unter www.nea-wis.de zugänglich. Die gebündelten Informationen ersparen eine zeitaufreibende Suche im Internet. Die Selbsthilfestrategien, Informationen zu finden und anzuwenden, sollen mit NeaWiS gefördert werden. Für Dienstleister_innen bietet das Portal die Möglichkeit sich zu präsentieren und trägt zur Vernetzung der Anbieter_innen im Gesundheits- und Sozialbereich bei. Die Zielgruppen sind im Einzelnen:

- ältere Menschen
- pflegende Angehörige
- Beratungsstellen
- ehrenamtliche Helfer
- regionale Anbieter_innen von Dienstleistungen

Vorab wurden die Ausgangssituation und Absichten zur Nutzung des Portals nach den Zielgruppen zusammengefasst.

ältere Personen:

Die älteren Nutzer_innen können sich beispielhaft in folgenden Situationen befinden, wenn sie das Portal nutzen:

- Die ältere Person ist ein Akutfall in der stationären Versorgung. Es muss eine Versorgung nach der Entlassung organisiert werden.
- Die ältere Person lebt daheim und kann sich nicht mehr allein versorgen. Es ist beispielsweise eine ambulante Versorgung nötig (z.B. im Bereich Pflege).
- Die ältere Person lebt in einer stationären Pflegeeinrichtung und möchte Versorgungsleistungen externer Dienstleister_innen in Anspruch nehmen.
- Die ältere Person hat nahestehende Verwandte. Diese können sich nur eingeschränkt um die Pflege kümmern.
- Die ältere Person hat keine direkten Ansprechpartner oder Angehörigen.

pflegende Angehörige:

Es wird angenommen, dass (pflegende) Angehörige das Portal für ihre Angehörigen nutzen werden. Der (pflegende) Angehörige möchte folglich:

- Informationen für die Versorgung einer älteren Person suchen
- Informationen für den Angehörigen bzw. sich selbst suchen (z.B. Pflegekurs, Stressmanagementseminar)
- schnelle Informationsausgabe über Gesundheits- und Sozialleistungen der Region

Ältere Personen und pflegende Angehörige sind somit die Hauptnutzer_innengruppen des Webportals.

Darüber hinaus sollen jedoch auch Beratungsstellen, wie z.B. Fachstellen für pflegende Angehörige oder Sozialdienste von Kliniken, NeaWiS in der Beratung nutzen und ältere Personen und pflegende Angehörige bei der Nutzung unterstützen.

Beratungsstellen und Ehrenamtliche:

Beratungsstellen mit Sozialarbeitern, medizinischem Fachpersonal, Ehrenamtlichen u.a. sollen folgenden Mehrwert mit NeaWiS erzielen

- Die Beratungsstellen können das Portal im Arbeitsalltag bei der Suche nach Anbieter_innenn nutzen.
- Die Beratungsstellen können selbst ihre Dienstleistungsangebote ins Portal speisen.
- Die Plattform bietet ehrenamtlichen Hilfsangeboten eine kostenlose Plattform zur Präsentation.

Dienstleistungsanbieter_innen:

Akteure des Gesundheits- und Sozialbereich können mit NeaWiS:

- selbstständig ihr Profil mittels Registrierung einstellen und auf ihr Angebot aufmerksam machen
- Die Gesundheitsakteure können sich untereinander besser vernetzen.

Angehörige und ältere, hilfsbedürftige Menschen befinden sich in folgenden Situationen, bevor sie die Angebote des Webportals wahrnehmen:

Situation 1: Es wurden Defizite¹ bemerkt und Informationen zur Beseitigung der Defizite liegen vor. Damit ist eine Selbsthilfe möglich. In diesem Fall kann das Portal unterstützend zur Informationsbeschaffung dienen.

Situation 2: Es wurden Defizite erkannt, jedoch liegen nur lückenhafte oder keine Informationen dazu vor, wie man die Versorgungsdefizite beheben kann. In diesem Fall kommen Angehörige oder ältere hilfebedürftige Personen in der Organisation der Versorgung nicht allein weiter. Das Webportal dient zur Informationsbeschaffung und zur Unterstützung in der Planung des weiteren Vorgehens.

Situation 3: Bisher wurden noch keine Defizite erkannt und es liegen keine Informationen vor. Eventuell besteht ein Anfangsverdacht für das Vorliegen einer Erkrankung, oder die Person möchte sich aus Interesse über regionale Angebote informieren. Der Person fällt es schwer sich selbst Informationen zu ihrem Anliegen zu beschaffen und sich selbst zu helfen. Das Portal soll in diesem Fall zur Einschätzung der eigenen Situation, des Versorgungsbedarfes und der Informationsbeschaffung dienen.

1. Mit Defiziten sind hier körperliche Defizite, Versorgungsdefizite der betroffenen Person und Informationsdefizite über die Versorgungsstrukturen gemeint.

3.1.4 Vorteile durch NeaWiS und Soll-Zustand

Auf Grundlage der zuvor beschriebenen Ist-Situation und Zielgruppenbeschreibung ergeben sich folgende Unterstützungsleistungen, die durch das Webportal bedient werden sollen:

1. Wahrnehmung von Versorgungs- und körperlichen Defiziten und des Versorgungsbedarfes
2. Unterstützung bei der Informationsbeschaffung zur Behebung der Defizite
3. Organisation und Dokumentation der Versorgungsangebote und -wahrnehmung

Den Nutzer_innen sollen folgende Fragen beantwortet werden:

1. Wie kann ich meine Situation oder die eines Angehörigen einschätzen? Benötige ich Unterstützung?
2. Welche Versorgungsleistung ist nötig, um meine Selbstständigkeit zu erhalten bzw. mein Leben zu Hause aufrechtzuerhalten?
3. Wie kann diese Versorgung sichergestellt werden und durch wen?
4. Wo finde ich den Anbieter_innen und weitergehende Informationen, die mir in meiner Situation am besten helfen?

Das System wird im Landkreis Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim genutzt und soll allen Nutzer_innen den Zugang zu sozialen, gesellschaftlichen oder gesundheitlichen Dienstleistungen erleichtern.

Die Ziele können wie folgt zusammengefasst werden:

- aktuelle Informationen zu Gesundheits- und Sozialdienstleistungen der Region bereitstellen
- Unterstützung bei der bedarfsgerechten Suche nach relevanten Angeboten und Informationen
- Hilfestellung bei der Planung des weiteren Vorgehens (u.a. Bereich pflegerische Versorgung)
- Beitrag zu einer realistischeren Einschätzung des Unterstützungsbedarfs von älteren Menschen und pflegenden Angehörigen
- Vernetzung der Partner
- Orientierung im Angebotsdschungel der Gesundheits- und Sozialdienstleistungen bieten
- Wahrung Datenaktualität durch selbstständige Verwaltung des Profils auf Anbieter_innen-Seite

Vorteile durch das anpassungsfähige (individuelle) Informationsportal:

- zeitsparende Informationssuche und Entlastung der Angehörigen
- einheitlicher Informationsstand zu Versorgungsangeboten
- einfachere Identifikation nützlicher Angebote
- Senken der Hemmschwelle eine Beratung aufzusuchen
- Unterstützung von Senioren und Angehörigen im Alltag
- verbesserter Zugang zu Pflegestrukturen und Versorgungsangeboten
- längeren Verbleib Zuhause und Selbstständigkeit im hohen Alter fördern
- Netzwerkarbeit zwischen Akteuren

Den einzelnen Benutzer_innen soll es ermöglicht werden Informationen zu Anbieter_innen, zur Einschätzung der eigenen Situation und zur Organisation des weiteren Vorgehens im Pflegefall oder bei Hilfsbedürftigkeit passend zu den individuellen Bedürfnissen zu suchen.

Die Bedienung erfolgt für alle Benutzer_innen sehr einfach und komfortabel über einen Webbrowser. NeaWiS soll ein Webportal sein, das primär auf die Nutzung am Desktop oder Notebook optimiert ist. Die mobile Nutzung per Smart-

phone oder Tablet wurde mittels eines anpassungsfähigen Designs berücksichtigt. Jeder kann das Webportal ohne Voranmeldung nutzen. Die volle Funktionalität erfordert eine Registrierung. Das Portal ist kostenlos und öffentlich zugänglich.

Die Befragung der Anbieter_innen ergab folgende Gestaltungskriterien:

- Die gewählte Unterkategorie und zugehörige Überkategorie eines Angebots sollte für das bessere Verständnis der Inhalte aufgeführt werden.
- Eine einzelne Anbieter_in sollte die Möglichkeit besitzen sich bzw. seine Dienstleistung in mehrere Kategorien einzuordnen und für diverse Leistungen unterschiedliche Dienstleistungsprofile erstellen zu können.
- Ergänzung eines Freifelds: Zur Angabe von Besonderheiten der Dienstleistungsanbieter_innen
- Es ist nicht notwendig für die Wahrnehmung des Angebots eine Vorauswahl zu treffen. Dies erfolgt in einem individuellen Beratungsprozess.
- Einzelne Registrierungsmasken sollten für verschiedene Anbieter_innenkategorien möglich sein.
- Spezielle festgelegte Vorauswahlmöglichkeiten werden für stationäre Pflegeheime, ambulante Pflegedienste, ambulant betreute Angebote, Tagespflegen als sinnvoll angesehen. Damit sollen die speziellen Angebote der Einrichtungen für die Nutzer_innen abgebildet werden.

Diese Vorschläge wurden für die Konzeption der Registrierung und Darstellung der Anbieter_innenprofile berücksichtigt.

3.2 Konzeptbausteine von NeaWiS

NeaWiS ist ein digitaler Wegweiser zu den Versorgungsstrukturen im Gesundheits- und Sozialbereich für ältere Menschen, pflegende Angehörige und Dienstleister_innen im Neustadt a.d.Aisch- Bad Windsheim. Die Nutzer_innen sollen auf unterschiedlichen Wegen zum Ziel gelangen. Das Gesamtkonzept wurde unter Berücksichtigung der Bedarfsanalyse (s. Kapitel 3.1) erstellt.

Zur Umsetzung der zuvor geschilderten Ziele wurden folgende Module für das Webportal umgesetzt:

- Wegweiserfunktion zu den regionalen Versorgungsanbieter_innen (Nutzung ohne Login)
- Orientierungshilfe - Die Nutzer_innen sollen mit Ratgebern und Fallbeispielen den Versorgungsbedarf einschätzen und gezielte Informationen sowie Dienstleistungsanbieter_innen finden können (Nutzung ohne Login)
- Organisationsassistent zur Archivierung von gesuchten Inhalten und Planung des weiteren Vorgehens (Nutzung nach Registrierung und Login)

Das Portal bietet seinen Nutzer_innen eine übersichtliche Möglichkeit nach Unterstützungsmöglichkeiten und weiterführenden Informationen zu suchen:

- Themenbereiche: Bündelung aller Inhalte des Portals an einer Stelle
- Dienstleister_innensuche: Wegweiser zu Anbieter_innen
- Fallbeispiele: Einschätzen der eigenen Situation z.B. zum Thema Demenz
- Ratgeber: kurze Erklärungen zu versorgungsspezifischen Themen
- Suchassistent: In drei Schritten zum passenden Hilfsangebot
- „Mein NeaWiS“: Archivierung der gesuchten Inhalte im persönlichen Login-Bereich

In derzeit acht Themenbereichen sind alle themenspezifischen Inhalte des Portals an einer Stelle zusammengefasst. Von dort aus gelangt die Nutzer_in zu den weiteren Funktionen des Portals. Neben der direkten Suche nach Dienst-

leister_innen, helfen Fallbeispiele z.B. zum Thema Demenz, die eigene Situation einzuschätzen. Der Suchassistent unterstützt Angehörige und Betroffene in nur drei Schritten bei der individuell ausgerichteten Suche nach möglichen Versorgungsstrukturen und Beratungsmöglichkeiten. Im persönlichen Login Bereich „Mein NeaWiS“ kann die Nutzer_in alle gesuchten Inhalte wie beispielsweise Kontaktdaten der Dienstleistungsanbieter_innen speichern und bei Bedarf darauf zurückgreifen.

Im Folgenden werden die einzelnen Funktionen anhand von Anwendungsbeispielen genauer erläutert.

3.2.1 Wegweiser mit Anbieter_innensuche und interaktiver Landkarte

Den Benutzer_innen soll es mit Hilfe der Anbieter_innensuche möglich sein herauszufinden, welche Unterstützungsmöglichkeiten es in der Nähe gibt und verschiedene Möglichkeiten bieten, die passenden Angebote zu finden.

Anwendungsbeispiel eins: Die Mutter der Angehörigen ist gestürzt und wird aus der Klinik entlassen. Die Angehörige sucht nach einem ambulanten Pflegedienst in der Nähe. Sie nutzt das Portal NeaWiS, um nach passenden Anbieter_innen zu suchen.

Die Dienstleister_innensuche bietet eine strukturierte Übersicht zu regionalen Versorgungsstrukturen- und angebotenen mit Such- und Filterfunktion. Sie wählt zunächst eine Oberkategorie aus und verfeinert Ihre Suche durch die Auswahl einer Unterkategorie. Da die Mutter in Bad Windsheim wohnt, gibt sie in der Ortssuche Bad Windsheim ein. Die Suchergebnisse werden nach Entfernung vom Suchort aufgelistet und innerhalb einer interaktiven Landkarte als Pins markiert. Von hier gelangt die Angehörige auf das Profil der Anbieter_innen, wo sie genaue Informationen zu den Leistungen und Kontaktinformationen erhält. Wer genau weiß wonach er sucht, kann auch über die Startseite in die Suche einsteigen.

Unabhängig von der interaktiven Landkarte können sich Nutzer_innen in einer einfachen Listenansicht der Dienstleistungen durch die Angebotskategorien klicken. Innerhalb von drei Stufen der Kategorisierung gelangen die Nutzer_innen zum letztendlichen Angebot. Im Anhang in Tabelle 1 auf Seite drei und vier ist das gesamte Kategoriensystem dargestellt. Die Oberkategorien wurden wie folgt definiert:

- Ambulante Pflege und hauswirtschaftliche Hilfe
- Begleitung am Lebensende
- Beratung und Information
- Entlastung für pflegende Angehörige
- Gesund und aktiv am Leben teilnehmen
- Hilfen für ältere psychisch Erkrankte
- Hilfsmittel
- Medizinische und therapeutische Hilfe
- Mobilität und Fahrdienste
- Nachbarschaftshilfen
- Wohnen im Alter

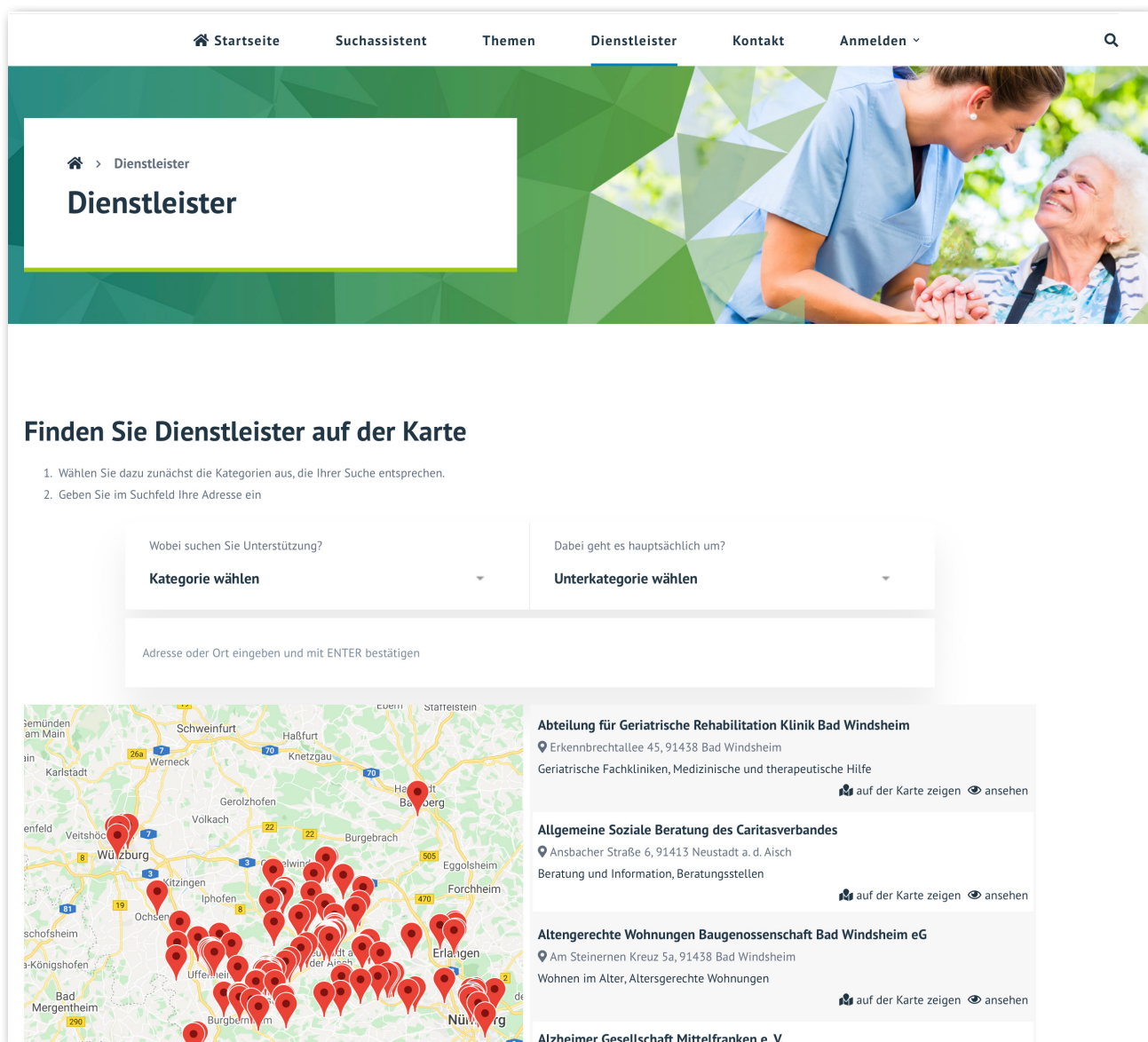


Abbildung 1: interaktive Dienstleister_innenkarte im Portal NeaWiS (Stand Oktober 2020)

3.2.2 Orientierungshilfe

Themen

Die Themen sind neben den Fallbeispielen die zentralen Bausteine der Orientierungshilfe. In derzeit acht Themenbereichen sind alle themenspezifischen Inhalte des Portals an einer Stelle zusammengefasst. Von dort aus gelangen die Nutzer_innen zu den weiteren Funktionen des Portals. Mithilfe der Inhalte der Themenbereiche kann die eigene Situation besser eingeschätzt und problemorientierte Gesundheitsinformationen beschafft werden. Die Themen sind:

- Gesund und mobil bleiben
- Demenz und psychische Erkrankungen
- Pflege organisieren und finanzieren
- Der Angehörige im Mittelpunkt
- Versorgung zu Hause gestalten
- Wohnformen im Alter
- Lebensende
- Umgang mit typischen Alterserscheinungen

Startseite

Suchassistent

Themen

Dienstleister

Kontakt

Anmelden

Themen

Themen

Gesund und mobil bleiben

Fallbeispiele: 3

Dienstleisterkategorien: 11

Dienstleister: 160

Ratgeber: 10

Demenz und psychische Erkrankungen im Alter

Fallbeispiele: 2

Dienstleisterkategorien: 4

Dienstleister: 60

Ratgeber: 1

Pflege organisieren und finanzieren

Fallbeispiele: 3

Dienstleisterkategorien: 7

Dienstleister: 154

Ratgeber: 11

Der Angehörige im Mittelpunkt

Fallbeispiele: 1

Dienstleisterkategorien: 6

Dienstleister: 145

Ratgeber: 4

Versorgung zu Hause gestalten

Fallbeispiele: 1

Dienstleisterkategorien: 11

Dienstleister: 177

Ratgeber: 4

Wohnformen im Alter

Fallbeispiele: 0

Dienstleisterkategorien: 2

Dienstleister: 139

Ratgeber: 1

Lebensende

Fallbeispiele: 0

Dienstleisterkategorien: 2

Dienstleister: 124

Ratgeber: 3

Umgang mit typischen Alterserscheinungen

Fallbeispiele: 1

Dienstleisterkategorien: 2

Dienstleister: 12

Ratgeber: 4

Mein Nea-WiS

Benutzername oder E-Mail-Adresse

Passwort

Angemeldet bleiben

Anmelden

Passwort vergessen?

Sie haben noch keinen Benutzerzugang zu NeaWiS?

Dann können Sie sich hier registrieren.

Fallbeispiele

Die neuesten Fallbeispiele auf NeaWiS

Herr Meyer spricht verwaschen

Herr Müller ist antriebslos

Alle Fallbeispiele ansehen

Ratgeber

Die neuesten Ratgeber auf NeaWiS

Informationen zur Corona-Schutzimpfung

Lesen Sie mehr Informationen zur Corona-Schutzimpfung:

Terminvergabe, Reihenfolg...

Das Sterben ist ein Prozess

Das Sterben ist ein Prozess. Angehörigen sollten dabei Unterstützung z.B. von ...

Alle Ratgeber ansehen

Abbildung 2: Screenshot der Themenbereiche im Portal NeaWiS (Stand Oktober 2020)

13

Fallbeispiele

Die Fallbeispiele bieten Orientierung bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartnern und Hilfsangeboten. Die Nutzer_innen erkennen sich oder einen Angehörigen in den geschilderten Situationen wieder. Sie basieren auf verallgemeinerten, anonymisierten Fällen aus der geriatrischen Beratungspraxis. Sie stellen jedoch keine echten Personen dar.

Anwendungsbeispiel zwei: Die Angehörige wohnt mit Ihrer hochbetagten Mutter in einem Haus und arbeitet in Vollzeit. Die Mutter ist oft allein und kommt aufgrund vielfältiger Einschränkungen nicht mehr so gut zurecht. Erste Anzeichen einer Demenz sind sichtbar. Sie möchte unbedingt zu Hause wohnen bleiben. Es deutet sich an, dass die alte Dame professionelle Unterstützung im Alltag benötigt. Beim Stöbern hat die Tochter Fallbeispiele entdeckt. Sie wird auf das Fallbeispiel „Frau Wagner möchte zu Hause wohnen bleiben“ aufmerksam. Sie entdeckt, dass die beschriebene Situation der Ihrer Mutter ähnelt. Zunächst wird das Problem der dargestellten Person beschrieben. Im Fall sind konkrete Ansprechpartner_innen und Hilfsangebote wie z.B. ambulante Pflegedienste genannt. Die konkreten Ansprechpartner_innen des Landkreises sind im Text verlinkt.

Die Angehörige liest, dass sie sich auch an „Fachstellen für pflegende Angehörige“ wenden kann. Diese Beratungsstellen sind auf pflegende Angehörige und deren Unterstützung bei Pflegebedarf spezialisiert. Unter „Hilfsangebote“ gelangt sie über einen Link auf die Dienstleister_innensuche, wo ihr auf einer Karte die nächstgelegene Fachstelle für pflegende Angehörige angezeigt wird. Zusätzlich findet sie weiterführende Informationen zum Thema.

Auf dieser Seite sehen Sie eine Übersicht aller Fallbeispiele, die auf NeaWiS eingestellt sind. Eventuell erkennen Sie sich oder einen Angehörigen in den geschilderten Situationen wieder. Die Fallbeispiele bieten Ihnen Orientierung bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartnern und Hilfsangeboten. Sie basieren auf verallgemeinerten und anonymisierten Fällen aus der Beratungspraxis und stellen keine echten Personen dar.

Frau Meier Senior ist gestürzt

An einem Montagnachmittag, nach der Arbeit, findet die 40-jährige Frau Meier ihre 65-jährige Mutter am Boden liegend auf. Die Mutter schreit wie am Spieß und hat Schmerzen. Für die erwachsene Tochter ist es ein

Herr Müller ist antriebslos

Herr Müller ist 80 Jahre alt. Vor einigen Jahren ist seine Frau verstorben. Er vermisst Sie und ihre gemeinsamen Unternehmungen sehr. Oft sitzt Herr Müller stundenlang einfach nur so da und schwelgt in

Mein Nea-WiS

Benutzername oder E-Mail-Adresse

Passwort

☐ Angemeldet bleiben

Anmelden

Passwort vergessen?

Sie haben noch keinen Benutzerzugang zu NeaWiS? Dann können Sie sich hier registrieren.

Themen

Abbildung 3: Screenshot Fallbeispiele Portal NeaWiS (Stand Oktober 2020)



Abbildung 4 Screenshot der Ratgebersammlung im Portal NeaWiS (Stand Oktober 2020)

Ratgeber

Die Ratgeber sind kurze Texte zu pflegerischen, finanziellen oder anderen Themen des Alters. Sie bieten einen kurzen Überblick zum Thema und leiten zu seriösen externen Quellen und passenden Ansprechpartner_innen im Landkreis weiter.

Suchassistent

Der Suchassistent unterstützt bei der individuell ausgerichteten Suche nach möglichen Versorgungsstrukturen und Beratungsmöglichkeiten. Im Vergleich zur einfachen Dienstleister_innensuche sollen hier allen Nutzer_innen geholfen werden, die nicht genau wissen welche Anbieter_innen sie benötigen. In nur drei Schritten wird nach dem individuellen Bedarf die passende Dienstleister_in sowie hilfreiche Hintergrundinformationen ausgegeben.

- Zunächst wählt man ein oder mehrere Themenbereiche aus, die interessieren. So könnten Nutzer_innen beispielsweise „Versorgung zu Hause gestalten“ und „Pflege organisieren und finanzieren“ auswählen.
- Im nächsten Schritt helfen einige einfache Fragen und Aussagen, die eigene Situation besser zu beschreiben. Auch hier wählt jeder die Aussagen aus, die auf ihn zutreffen. Beispielsweise beantwortet man Fragen zum Pflegebedarf oder zu benötigten Hilfen im Alltag.

Auf der Grundlage der ausgewählten Antwortmöglichkeiten wird das Suchergebnis im dritten Schritt angezeigt. Der Suchassistent empfiehlt passende Anbieter_innen, Ratgeber und Fallbeispiele im Landkreis.

Auf der Grundlage der ausgewählten Antwortmöglichkeiten wird das Suchergebnis im dritten Schritt angezeigt. Der Suchassistent empfiehlt den Nutzer_innen passende Anbieter_innen im Landkreis, Ratgeber und Fallbeispiele.

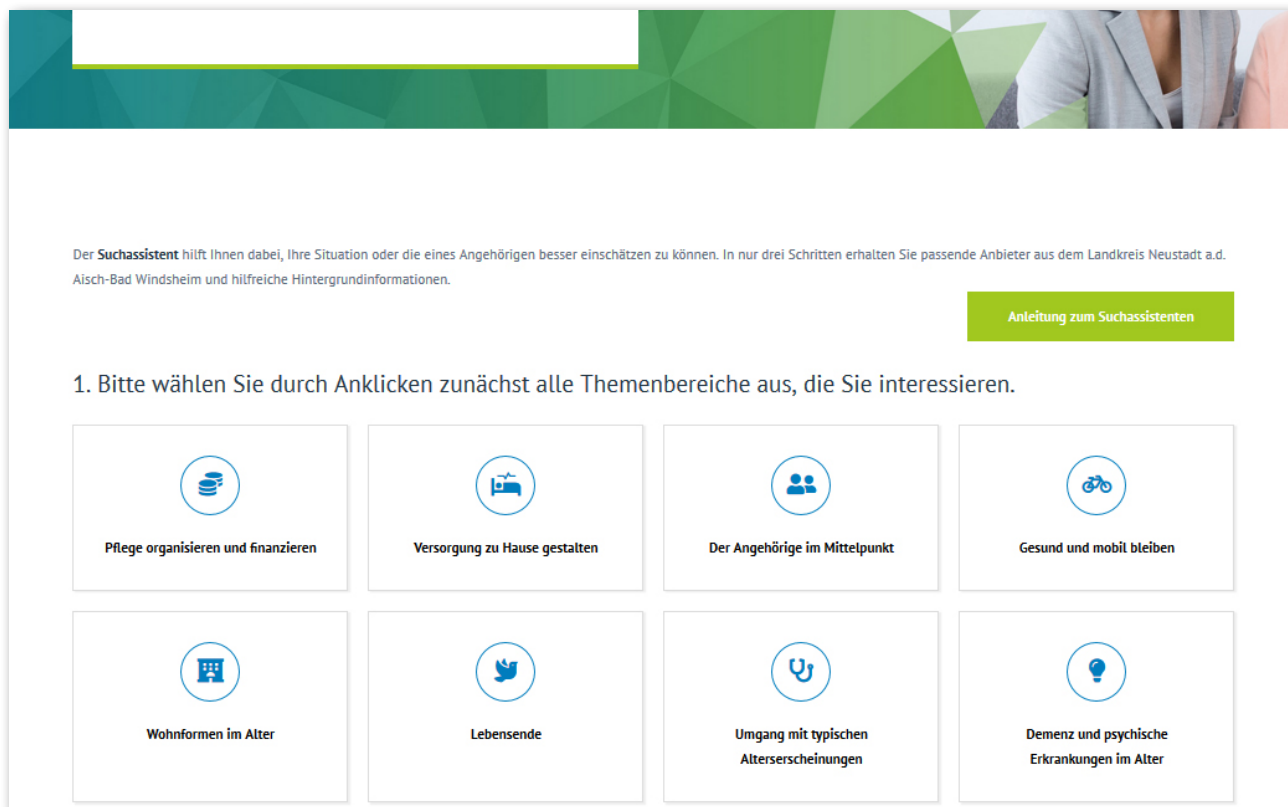


Abbildung 5 Screenshot des Suchassistenten im Portal NeaWiS (Stand Oktober 2020)

3.2.3 Organisationsassistent – MeinNeaWiS (mit Registrierung und Login)

Im persönlichen Login Bereich „Mein NeaWiS“ können Nutzer_innen alle gesuchten Inhalte wie beispielsweise Kontaktdaten der Dienstleistungsanbieter_innen, Fallbeispiele oder Anbieter_innenkategorien speichern und bei Bedarf darauf zurückgreifen. Gefundene Informationen gehen mit einer Registrierung nicht verloren.

Mit den archivierten Inhalten wird das Vorgehen besonders im Bereich der Pflege besser planbar. Bei Bedarf kann man überall auf seine Informationen zurückgreifen.

3.2.4 Für Anbieter_innen: Erstellung einer Dienstleistung

Anbieter_innen, die sich im Portal registriert haben, können eine oder mehrere Dienstleistungen im Portal veröffentlichen. Dazu durchlaufen Anbieter_innen einen Prozess zur Registrierung der Dienstleistung in sieben einfachen Schritten. Für die Anbieter_innenkategorien ambulante Pflegedienste, Betreutes Wohnen, Tagespflege sowie Pflegeheime wurden zusätzlich zu den allgemeinen Angaben spezielle Formularvorlagen erstellt, die die jeweiligen Bedürfnisse der Anbieter_innen widerspiegeln. Es können für ein individuelles Profil von Dienstleister_innen Bilder hochgeladen, Ansprechpartner_innen genannt und viele weitere Informationen eingestellt werden. (Punkt 7.4-Anbieter_innenkategorien).

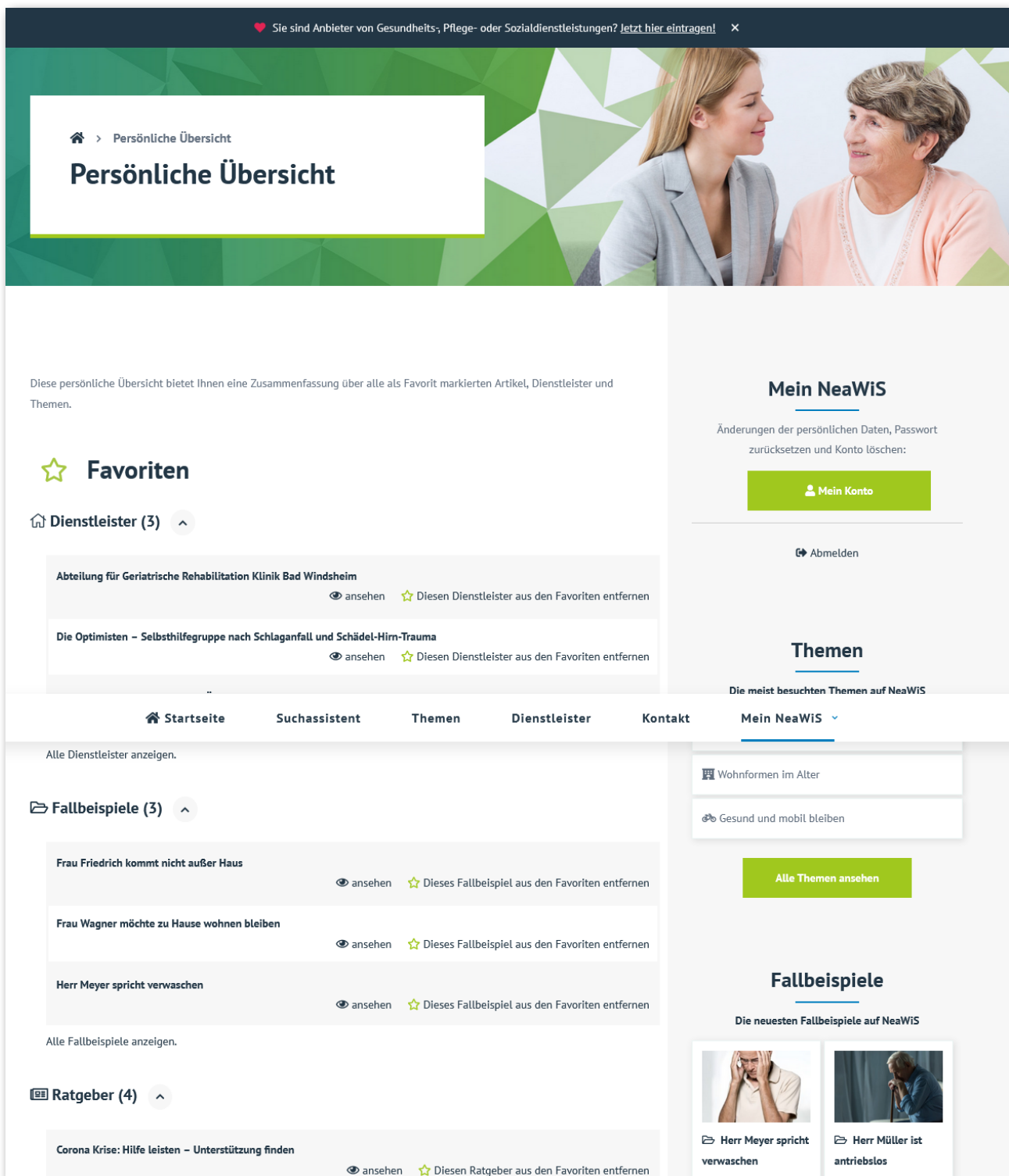


Abbildung 6 Screenshot des Login-Bereichs „Mein NeaWiS“ (Stand Oktober 2020)

- Bei der Benennung von Anbieter_innenkategorien ist es sinnvoll, die Nutzer_innenperspektive stets vor Augen zu behalten. Die Methode des Cardsortings hat gezeigt, dass Bezeichnungen, die den konkreten Mehrwert abbilden als sinnvoll empfunden werden – z.B. „Hilfen im Alltag“ anstatt „ambulante Dienste“.
- Bei der Strukturierung der Inhalte wird empfohlen die Nutzer_innen einzubeziehen. Inhalte können beispielsweise mit dem Cardsorting gemeinsam geordnet werden.

4 Evaluation

4.1 Ziel der Evaluation

Die Evaluation des Portals verfolgt den Zweck das Nutzungsverhalten und die Nutzer_innenzahlen zu untersuchen. Mittels ergänzender quantitativer und qualitativer Untersuchungen soll die Relevanz der inhaltlichen Gestaltung des Portals bewertet werden. Folgende Punkte bzw. Fragestellungen waren zu klären:

Inhaltliche Evaluation:

- Welche Inhalte suchen Besucher_innen von NeaWiS?
- Wie beurteilt er oder sie die inhaltliche Strukturierung des Portals?

Strukturelle Evaluation

- Wie kommen die Nutzer_innen mit der Registrierung und dem Prozess der Erstellung der Dienstleistung zurecht?
- Sind die Bezeichnungen der Oberkategorien aus Nutzer_innensicht logisch nachvollziehbar?
- Ist die Zuordnung der Unterkategorien (Anbieter_innenkategorien) zu den Oberkategorien aus der Perspektive der Nutzer_innen passend?

4.2 Methoden der Evaluation

In der Entwicklung und Evaluation des Portals kamen quantitative (Online-Befragung, Google Analytics, Fragebogen) und qualitative Methoden (Cardsorting, Anbieter_innen-Expertenbefragung) zur Anwendung, um die Sichtweisen der Zielgruppen zu ermitteln. Zur Evaluation der Struktur, der Inhalte und der verbundenen thematischen Ausrichtung des Portals wurden unterschiedliche Möglichkeiten genutzt. Im ersten Schritt wurden bei Veranstaltungen zur Portalvorstellung die anwesenden Zuhörer_innen per Fragebogen befragt. In einem zweiten Schritt wurde die Messebesucher_innen des Seniorentags in Bad Windsheim 2019 zu ihren Interessen und inhaltlichen Vorschlägen zur Gestaltung des Portals interviewt. Zusätzlich wurde eine Online-Umfrage auf dem Portal umgesetzt. In einem dritten Schritt kam die Methode des Cardsorting zum Einsatz. Der Seniorenrat Bad Windsheim evaluierte die Struktur des Kategoriensystems. Parallel wurden Daten aus dem Analyse Tool Google Analytics zum Nutzer_innenverhalten erhoben und ausgewertet.

4.3 Ergebnisse der Evaluation der Struktur

- Beim strukturellen Aufbau des Portals wurde von den befragten Nutzer_innen angegeben, dass sie sich insgesamt sehr gut zurechtgefunden und die benötigten Informationen gefunden haben. Dies bestätigt den konzeptionellen dreigeteilten Aufbau des Portals in Wegweiser, Orientierungshilfe (Ratgeber, Fallbeispiele) und Login-Bereich. Durch ein schlichtes Design, kurze Menübezeichnungen ohne aufwendiges Scrollen ist eine zielgerichtete Suche möglich.
- Die Mehrheit der befragten Anbieter_innen besuchten die Seite, um sich zu registrieren. Andere nutzen NeaWiS um nach weiteren Anbieter_innen zu suchen und sich mit ihnen zu vernetzen. An dieser Stelle könnte man anknüpfen, um den aktiven Austausch über die Plattform zu fördern.
- Ein mehrstufiger Prozess zur Erstellung einer Dienstleistung wird empfohlen (s. Kapitel 3.2.4).
- Insgesamt sollten nicht mehr als acht bis neun Oberkategorien gebildet werden, um das Kategoriensystem möglichst übersichtlich zu gestalten. Innerhalb einer Oberkategorie sollten ebenfalls nicht mehr als zehn Unterkategorien enthalten sein.

4.4 Ergebnisse der Evaluation des Nutzer_innenverhaltens

- Im Voraus ist die Entwicklung einer Strategie sinnvoll, Nutzer_innen- und Anbieter_innen von einer Registrierung im Portal und dessen Mehrwert zu überzeugen
- Die Verteilung der Endgerätenutzung zeigt, dass 2/3 der Nutzer_innen über ein Desktopgerät auf das Portal gelangen. Immerhin 1/3 nutzt bereits ein mobiles Endgerät. Auf ein Responsives Design ist zu achten.
- Ca. 60% der Nutzer_innen gelangen über Suchmaschinen auf das Portal. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit der Suchmaschinenoptimierung bei der Erstellung von Inhalten, um im Netz besser gefunden zu werden. Weitere 30% kennen das Portal und gelangen auf direktem Wege auf NeaWiS. Daraus lässt sich ableiten, dass Werbemaßnahmen innerhalb des Landkreises besonders wichtig sind. Unter 10% der Besucher_innen gelangen bisher durch Verlinkungen auf das Webportal (Stand: Dezember 2020). Eine möglichst breite Verlinkung auf den Webseiten von Kooperationspartner_innen ist ratsam. Dies wurde für NeaWiS u.a. mit einem Hinweis im Registrierungsprozess gelöst.

4.5 Ergebnisse der Evaluation der Inhalte

- Wordpress-Auswertungen zeigen: Die meist besuchten Themen im Portal sind „Pflege organisieren und finanzieren“, „Wohnformen im Alter“, „Gesund und mobil bleiben“. Auf diesen Themenbereichen kann der inhaltliche Fokus weiter ausgebaut werden. Je nach dem Suchverhalten der Nutzer_innen können auch andere Themenbereiche zukünftig wichtiger werden.
- Weitere Ergebnisse zeigen, dass für die Befragten besonders Angebote und Themen wichtig sind, die unterstützen zu Hause wohnen und möglichst lange gesund und mobil bleiben zu können. Hauswirtschaftliche Hilfe sowie ambulante Pflege, deren Organisation sowie Finanzierung spielen eine große Rolle. Von weniger Interesse sind Angebote und Themen, die die Krankheit Demenz, psychische Erkrankungen im Alter und das Lebensende betreffen. Angebote zur Freizeitgestaltung und Förderung der Geselligkeit sind hingegen sehr wichtig für die Befragten.
- Bei einer inhaltlichen Ausrichtung sollten die örtlichen Gegebenheiten (Bedarfsanalyse) berücksichtigt werden.
- Die Lesbarkeit des Inhalts/Contents spielt bei der Absprungrate eine große Rolle. Ein kompliziert formulierter Text wird nicht gelesen. Das Portal wird frühzeitig verlassen. Bei der Erstellung der Inhalte sind Kriterien zur Erstellung von Online-Texten zu beachten.

5 Praxisleitfaden: Empfehlungen für den Aufbau eines Portals für Senioren und pflegende Angehörige

5.1 Projektablauf- und organisation

Bezüglich der Projektorganisation und –leitung wurden im Projekt NeaWiS folgende förderliche Faktoren identifiziert:

- Grobkonzept der Finanzierung zu Beginn der Planung erstellen (Personal, Technik, Betrieb der Plattform, IT-Anbieter_innen, Veranstaltungen, Marketing, Druck- und Materialkosten)
- Zeitplan mit genügend Spielraum (Verzögerungen bei Schulungen, Gewinnung von Multiplikatoren_innen)
- frühzeitig interessierte Mitstreiter_innen finden. beispielhafte Kooperationspartner_innen:
 - o Gerontopsychiatrische Fachstelle
 - o Fachstelle für pflegende Angehörige (Pflegestützpunkte)
 - o Sozialpsychiatrischer Dienst

- o Sozialdienste der Kliniken
- o Beratungsstellen im Landratsamt
- o Gesundheitsnetzwerke (Bayern: Gesundheitsregion^{plus})
- o VdK Bezirksgeschäftsführung
- o Ärztlicher Kreisverband
- o Seniorenbeiräte
- o Hospizvereine

Verantwortlichkeiten und Aufgaben sind klar zu definieren und gegebenenfalls in einem Kooperationsvertrag festzuhalten.

- Die Auswahl einer zuverlässigen IT-Agentur hat sich als Erfolgsfaktor bewiesen. Im Auswahlprozess hat sich eine persönliche Präsentation der Idee und Anforderungen bewährt.
- Ein Büro im jeweiligen Landkreis, Gemeinde, Stadt ist zu empfehlen, um das Projekt in der Öffentlichkeit verbunden mit möglichen Schulungen zu präsentieren und einen Kontakt mit den Multiplikatoren_innen zu pflegen.

5.2 Technische Voraussetzungen

5.2.1 Allgemeine technische Aspekte

- **Responsive Design**
Das Webportal soll für die Darstellung auf Desktops und Notebooks optimiert, aber auch über aktuelle Smartphones und Tablets nutzbar sein. Die Bedienung erfolgt für alle Benutzer_innen sehr einfach und komfortabel über einen Webbrowser. Da 55% der Nutzer_innen den Desktop nutzen und 40% ein mobiles Endgerät, könnte man in Zukunft die Entwicklung einer App anvisieren (Stand: November 2020).
- **Nutzbarkeit ohne Voranmeldung**
Jede Benutzer_in kann das Webportal ohne Voranmeldung nutzen. Die volle Funktionalität erfordert jedoch eine Registrierung. Das Portal ist frei und öffentlich zugänglich. Das System soll sich bezüglich der Betriebsbedingungen nicht wesentlich von anderen Internetdiensten bzw. –anwendungen unterscheiden. Eine mobile Anwendung soll durch anpassungsfähiges Webdesign möglich sein.
- **Hosting**
Im Projekt NeaWiS wurde ein externer Server durch den IT-Dienstleister angemietet. Dieser steht in Deutschland. Aus datenschutztechnischer Sichtweise ist dies sehr zu empfehlen. Ein vorhandener hauseigener Server kann natürlich verwendet werden. Für die Servermiete sollten mindestens 100 Euro pro Monat kalkuliert werden.
 - o Betriebsdauer: täglich, 24 Stunden (24/7, 365 Tage)
 - o weitgehend wartungsfrei
 - o Die Sicherung der Datenbank muss manuell durchgeführt werden können. Alle Änderungen der Daten werden für den Administrator, der Administratorin protokolliert.
- Als **CMS**, also Contentmanagementsystem wurde Wordpress gewählt. Es sollte mit allen gängigen Browsern kompatibel sein.

5.2.2 Sicherheit und Datenschutz

- **Einhalten der Richtlinien der EU-DSGVO**

Das System sollte, soweit wie möglich, alle Vorkehrungen für die korrekte Datenverarbeitung gemäß EU-DSGVO beinhalten und entsprechende Hinweistexte (insb. Cookies), Impressum, usw. vorsehen. Generell sollten nur Daten erfasst werden, die zur geplanten Nutzung des Systems notwendig sind (Prinzip der Datensparsamkeit). Der Auftraggeber_in ist eine abschließende Liste der im System genutzten Daten und ihrer Speicherorte zur Verfügung zu stellen. Ergänzend ist für die Daten anzugeben, welche Sicherheitsvorkehrungen zu ihrem Schutz getroffen wurden (technische und organisatorische Maßnahmen).

- **Datensicherheit**

Die Auftragnehmer_in wird explizit darauf hingewiesen, dass im System gesundheitsbezogene und medizinische Daten mit Personenbezug verarbeitet werden sollen. Das System sollte insbesondere für alle personenbezogenen Daten geeignete Sicherheitsstandards vorhalten und z.B. Passwörter nur in Form von Hashwerten (mit Salt - zufällig gewählter Zeichenreihenfolge) ablegen. Generell sind zudem die Benutzer_innen- und Gesundheitsdaten in getrennten Tabellen abzulegen und so weit wie möglich separat zu verarbeiten. Die Daten sind möglichst nur verschlüsselt (z.B. via HTTPS) zu übertragen.

5.3 Benötigte Ressourcen

Für folgende Positionen sollten finanzielle Ressourcen bereitgestellt werden:

Personal

- Projektkoordinator_in in Vollzeit mit folgenden Aufgaben: Gesamtkonzeption des Portals, Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, Steuerung und Vergabe Aufträge, Durchführung von Tests der Anwendung
- Teilzeitstelle (50 %) mit folgenden Aufgaben: Redaktion für die zielgruppengerechte Aufbereitung, Recherche, Einstellen und Pflege der Inhalte der Informationsplattform

Die oben gemachten Angaben im Bereich Personalausgaben beziehen sich auf die Neukonzeption eines entsprechenden Portals. Für den Weiterbetrieb kann sich der Personalaufwand entsprechend reduzieren. Eine Teilzeitkraft sollte aber mindestens für den erfolgreichen Weiterbetrieb eingeplant werden.

Sachausgaben

- Vergabe von Aufträgen (Programmierarbeiten, Marketingmaßnahmen, Webhosting, Beratungsleistungen)
- Verbrauchsmaterial (Aufsteller, Flyer, Büromaterial)

Dienstreisen

- regional (Netzwerkpartner, Schulungen, Workshops)
- überregional (Kongresse usw.)

5.4 Konzeption: Bedarfsermittlung

Durch eine umfangreiche Bedarfsermittlung (anhand von Literatur, Workshops, Gesprächen/ Befragungen) kann zielgerichtet eine konzeptionelle und inhaltliche Entwicklung des Portals erfolgen. Die spätere Akzeptanz unter dem potenziellen Nutzer_innen wird gefördert. Steigende Nutzungszahlen könnten die Folge sein.

5.4.1 Zielgruppe einbeziehen: Bedarfsermittlung bei Nutzer_innen

Bei der Ermittlung des Bedarfs der Nutzer_innen hat es sich bewährt, die Expertise verschiedener Akteur_innen im Projekt zu berücksichtigen. Im Zentrum sollte immer die Frage stehen: Wer sind meine Nutzer_innen und welche Bedürfnisse haben sie? Es wird empfohlen folgende Punkte zu berücksichtigen:

- **Analyse durchführen** Bedürfnisse/ Ausgangslage der Zielgruppen beschreiben und festhalten
 - o Charakterisierung des Landkreises/Stadt (Bevölkerungsstruktur; vorhandene Dienstleister_innen; Sozial-einrichtungen; Gesundheitsberichterstattung, Seniorenbeauftragte; seniorenpolitisches Gesamtkonzept)
 - o Expertenwissen vor Ort nutzen: Partner im Bereich der Geriatrie, Fachstellen für pflegende Angehörige, Senioreneinrichtungen nutzen, um Themen zu generieren, Schwerpunkte festzulegen, häufig gestellte Fragen/Probleme von Angehörigen auszuloten
- **Information und Partizipation der Zielgruppe**
Sobald eine mögliche Zielgruppe definiert ist, sollte diese informiert und einbezogen werden
 - o Senioren und pflegende Angehörige
 - o Methode: Interviews, vorbereitete Vorschläge zur Gestaltung des Portals evaluieren lassen per Mail, Fokusgruppen, Workshops
 - o Rekrutierung: persönliche Ansprache bei Veranstaltungen, Nutzung von Multiplikatoren (Seniorenrat, Fachstellen für pflegende Angehörige), Internetrecherche, Kontaktaufnahme per Mail und Telefon
- **Grobkonzept und Soll-Zustand definieren**
Im ersten Schritt sollte der Bedarf, mögliche Probleme (Ist-Zustand) definiert werden, die mit dem Portal gelöst werden sollen. Aus den Ergebnissen leitet sich der Soll-Zustand und das zugehörige Grobkonzept für die Web-anwendung ab.
- **Informationsveranstaltungen durchführen**
 - o Kick-Off Veranstaltung zur Vorstellung der Projektidee und Bedarfsabfrage nutzen
 - o Beteiligung der Projektpartner_innen und Bürgermeister_innen
 - o Vorabvorstellung des Portals vor der offiziellen Veröffentlichung auf Anbieter_innenseite

5.4.2 Vom Grobkonzept zum Feinkonzept

Auf Basis der Bedarfsermittlung mit den Akteur_innen kann ein Lastenheft erstellt werden, in dem die einzelnen Funktionen beschrieben sind. Es bildet die Grundlage für das Ausschreibungsverfahren für IT-Firmen. Gemeinsam mit der ausgewählten IT-Dienstleister_in kann das Feinkonzept weiter ausgebaut werden. Ein frühzeitiger Einbezug des IT-Bereichs fördert den Blickwinkel für die technische Machbarkeit. Folgende Punkte sollten berücksichtigt werden:

- **Räumliche Verortung**
Eine festgelegte räumliche Verortung schafft Identifikationspotenzial (Landkreis, Stadt, Gemeinde...)
- **Kooperationspartner und Partizipation**
Abhängig von den identifizierten Bedarfen, sollten Akteur_innen/ Multiplikato_innen ausgewählt werden, wie z.B. Dienstleister_innen, Ehrenamtliche und engagierte Bürgerinnen und Bürger, Bildungseinrichtungen und gegebenenfalls eine wissenschaftliche Einrichtung zur Evaluation. Es kann zwischen Primärnutzer_innen, also Seniorinnen und Senioren selbst, und Sekundärnutzer_innen, also Akteur_innen, die über die Kommunika-

tionsplattform Dienstleistungen anbieten oder indirekt beteiligt sind (z.B. Pflegedienste, Angehörige, Beratungsstellen), unterschieden werden.

- **Barrierefreie Darstellung**

In Anbetracht der Zielgruppe der älteren Nutzer_innen ist bei der Gestaltung und inhaltlichen Aufbereitung auf die Barrierefreiheit zu achten. Das Portal sollte auf mögliche Einschränkungen des Alters wie motorische, Seh- oder Hörbeeinträchtigung angepasst werden können. Die Richtlinien der Web Content Accessibility Guideline (WCAG) bzw. Kriterien zur digitalen Barrierefreiheit der einzelnen Bundesländer sind hier maßgeblich. So sollten beispielsweise Kontraste und Schriftgrößen änderbar und Anpassungen zu jeder Zeit wieder zurückgesetzt werden können.

- **Nachhaltigkeit**

Bereits im Konzept sollte Nachhaltigkeit eine Rolle spielen. Wie wird die Webabwendung langfristig finanziert und wer trägt die Verantwortung. Eine Verortung in bestehende kommunale Strukturen erscheint sinnvoll (Bsp. Gesundheitsregionen^{plus} in Bayern).

5.5 Auftrag vergeben – Kriterien bei Auswahl der IT-Dienstleister_in

Für die Vorbereitung und Durchführung der Ausschreibung empfiehlt sich der Leitfaden „Das wirtschaftlichste Angebot - Hinweise zur richtigen Gestaltung und Wertung im Vergabeverfahren“ des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie (STMWI).

Bei der Ausschreibung und Auswahl von IT-Dienstleister_innen können folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Zu Beginn sollten verschiedene Anbieter_innen der Region recherchiert werden. (Es sollte geprüft werden, ob ein Interesse an der Teilnahme zur Ausschreibung besteht.)
- Interessierte Firmen werden in der Ausschreibung berücksichtigt. Das Lastenheft wird als Grundlage für die Angebotserstellung verschickt. Im Anhang ist der Aufbau für das Projekt NeaWiS einsehbar.
- Die eingegangenen Angebote werden miteinander verglichen. Die Entscheidung für das wirtschaftlichste und zugleich effektivste Angebot kann durch eine Entscheidungsmatrix untermauert und dokumentiert werden. Die Tabelle kann folgende Punkte beinhalten:
 - o Anbieter_innen mit regionalen Dienstsitz (Vorteil regionaler Anbieter_innen: kurze Abstimmungswege, Besuch vor Ort ohne Zusatzkosten)
 - o Eignung: Referenzen im Bereich Öffentlich-Rechtlich und Soziales
 - o Betriebsgröße (Ist genügend Personal zur Umsetzung und Betreuung vorhanden?)
 - o allgemeine Anmerkungen
 - o Leistungsbeschreibung
 - o geschätzter Aufwand
 - o Kosten pro Stunde oder Gesamtpreis?
 - o Kosten für Hosting, Wartung
 - o Welches Contentmanagementsystem (CMS) wird angeboten?
Ist das angebotene System mit dem vorhandenem CMS kompatibel?
 - o Gesamteindruck

5.6 Informationssammlung und -strukturierung

5.6.1 Datensammlung- und Strukturierung

Die Recherche der einzupflegenden Anbieter_innendaten kann über Suchmaschinen sowie über eine Anfrage vorhandener Daten bei Landratsämtern, Gemeinden oder Beratungsstellen erfolgen. Oft sind dort bereits Daten zu Pflegeheimen, Pflegediensten usw. erfasst.

- **Erstellung erster Anbieter_innenprofile**
Die ersten Einträge werden aus eigener Erfahrung eine Mischung aus selbst recherchierten Inhalten (Google, Daten des Landkreises, der Gemeinden) und selbst registrierten Dienstleister_innen sein.
- **Rekrutierung von ersten Anbieter_innen**
Rekrutierung von Kooperationspartnern_innen/ Anbieter_innen, die sich im Portal registrieren und eintragen (Wohlfahrtsträger, Kliniken, ehrenamtliche Helferkreise, Nachbarschaftshilfen).
- **Qualitätskontrolle der Anbieter_innenprofile**
Alle Einträge, die von Anbieter_innen selbst eingepflegt werden, sollten vor Veröffentlichung überprüft und dann erst freigegeben werden. Eine IT-technische Lösung ist zu entwickeln.
- **Gewährleistung der Datenaktualität**
Ziel sollte es sein, dass alle Einträge von den jeweiligen Dienstleister_innen selbst verwaltet werden. Dazu werden die selbst eingepflegten Dienstleister_innen im Portal regelmäßig kontaktiert und gebeten sich zu registrieren. Eine Strategie Nutzer_innen/Anbieter_innen vom Vorteil eine Registrierung zu überzeugen ist sinnvoll. Die Registrierten werden alle sechs Monate automatisch per Mail daran erinnert, ihre Daten zu aktualisieren.
- **Bei der Gestaltung des Webportals ist auf Folgendes zu achten:**
 - o Verwendung regionaler Farben
 - o einfache Menü-Führung mit wenigen Reitern (Beachtung Zielgruppen)
 - o Anzeige des Klick-Pfads
 - o wenige Dropdown-Menüs
 - o Einstellungsmöglichkeiten der Barrierefreiheit
 - o schlichte Gestaltung
 - o verwendetes Bildmaterial sollte Personen zeigen
- **Schrittweise Veröffentlichung von Funktionen**
Im ersten Schritt sollte die Hauptfunktion die Dienstleister_innensuche (mit Karte) veröffentlicht werden. Nutzer_innen erzielen ein Erfolgserlebnis und Kooperationspartner_innen können ihr Angebot präsentieren. Im zweiten Schritt folgen Inhalte wie Ratgeber und Fallbeispiele, die im Laufe des Projektes weiter ausgebaut werden können. Der Login Bereich kann als dritter Teil folgen. Die Spannung wird im Projekt gehalten. Es können immer wieder neue Funktionen entdeckt werden. Somit ergeben sich auch immer wieder neue Anknüpfungspunkte für die Öffentlichkeitsarbeit.

5.6.2 Inhaltliche Gestaltung

Wordpress-Auswertungen zeigen: Die meist besuchten Themen im Portal sind „Pflege organisieren und finanzieren“, „Wohnformen im Alter“, „Gesund und mobil bleiben“ (Stand Dezember 2020). Diese Themenbereiche sollten fokussiert werden. In einer Online-Umfrage gaben die Teilnehmer_innen an, dass Hilfsangebote aus folgenden Kategorien (s. Tabelle 6) für sie relevant sind:

- **Inhaltliche Anregungen der Nutzer_innen von NeaWiS**

Besonders Angebote und Themen, die sie oder Angehörige dabei unterstützen zu Hause wohnen und möglichst lange gesund und mobil zu bleiben sind wichtig. Die Hauswirtschaftlichen Unterstützungsangebote sowie ambulante Pflege, deren Organisation sowie Finanzierung spielen dabei eine große Rolle für die Befragten. Weniger interessant sind die Themen Demenz und psychische Erkrankungen im Alter sowie das Lebensende. Angebote zur Freizeitgestaltung und Förderung der Geselligkeit sind hingegen wichtig.

- **Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten**

Bei einer inhaltlichen Ausrichtung sollten die örtlichen Voraussetzungen (Bedarfsanalyse) berücksichtigt werden. Dies kann durch die Erarbeitung der Inhalte mit regionalen Expert_innen, Anbieter_innen und Vertreter_innen der Zielgruppe (Fachstellen für pflegende Angehörige, Seniorenrat, Anbieter_innen einbeziehen) in Workshops geschehen. Auf diese Weise können auch relevante Themen identifiziert werden. Diese Vorgehensweise schafft einen regionalen Bezug.

- **Einbeziehen von regionalen Experten**

Beim Erstellen von Ratgebern und weiteren Texten sollte immer eine Expert_in des Themas bzw. Fachs als letzte Kontrollinstanz eingebunden sein. Es ist zu empfehlen, lokale Anbieter_innen bei der Erstellung von Inhalten einzubeziehen, um die Identifikation mit dem Portal zu erhöhen.

- **Verfassen von gut lesbaren Texten**

Die Lesbarkeit des Inhalts/ Contents spielt bei der Absprungrate des Portals eine große Rolle. Kompliziert formulierte Texte werden nicht gelesen. Die Webanwendung wird frühzeitig verlassen. Kriterien zur Erstellung von Online-Texten können helfen.

Nr.	Allgemeine Nutzer_innen (Angaben in Prozent)	Anbieter_innen (Angaben in Prozent)
1	Wohnen in allen Lebenslagen (69%)	Beratung und Information (82%)
2	Beratung und Information (69%)	Ambul. Pflege und hauswirtschaftl. Hilfe (73%)
3	Ambulante Pflege und hauswirtschaftliche Hilfe (61%)	Mobilität und Fahrdienste (73%)
4	Entlastung für pflegende Angehörige (54%)	Entlastung für pflegende Angehörige (65%)
5	Medizinisch und therapeutische Hilfe (46%)	Gesund und aktiv am Leben teilnehmen (55%)
6	Hausnotruf (30%)	Hilfen für gerontopsychiatrisch Erkrankte (55%)
7	Gesund und aktiv am Leben teilnehmen (30%)	Hilfsmittel (55%)
8	Hilfsmittel (30%)	Medizinisch und therapeutische Hilfe (55%)
9	Nachbarschaftshilfen (30%)	Wohnen in allen Lebenslagen (55%)
10	Begleitung am Lebensende (23%)	Nachbarschaftshilfen (45%)
11	Mobilität und Fahrdienste (23%)	Hausnotruf (45%)
12	Hilfen für gerontopsychiatrisch Erkrankte (15%)	Begleitung am Lebensende (36%)

Tabelle 1: Wichtige Anbieterkategorien für die befragten Nutzer ((Nennungen der befragten Anbieter vs. allgemeine Nutzer in Prozent, N: 119, Kombination: Papier-, Online- und Präsenzbefragung, Stand Oktober 2020)

5.6.3 Strukturelle Gestaltung

Zur Struktur des Portals wurde von dem befragten Nutzer_innen angegeben, dass sie sich insgesamt sehr gut zurechtgefunden und die benötigten Informationen gefunden haben. Dies bestätigt den dreigeteilten Aufbau des Portals in Wegweiser, Orientierungshilfe (Ratgeber, Fallbeispiele) und Login-Bereich. Durch ein schlichtes Design, kurzen Menübezeichnungen und wenig Dropdownlisten ist eine zielgerichtete Suche möglich.

- **Anregung: meistgenutzte Funktionen in NeaWiS**

Google Analytics Auswertungen zeigen, dass die Themenbereiche, die Dienstleister_innenkartenfunktion sowie der Suchassistent am häufigsten ihre Anwendung finden. Es ist zu empfehlen, eine Visualisierung der Dienstleistungsanbieter_innen in Form einer Landkarte anzubieten und Besucher_innen durch einen mehrstufigen Prozess in der Suche zu begleiten.

- **Vernetzung von Anbieter_innen fördern**

Die Mehrheit der Befragten besuchten die Seite, um sich zu registrieren und andere Anbieter_innen im Bereich zu suchen. An dieser Stelle könnte angeknüpft werden, um zum aktiven Austausch über die Plattform beizutragen.

- **Dienstleister_innenregistrierung**

Ein mehrstufiger Prozess zur Erstellung einer Dienstleistung ist zu empfehlen.

- **Begrenzung der Anzahl an Anbieter_innenkategorien**

Insgesamt sollten nicht mehr als acht bis neun Oberkategorien gebildet werden, um das Kategoriensystem möglichst übersichtlich zu gestalten. Innerhalb einer Oberkategorie sollten ebenfalls nicht mehr als zehn Unterkategorien enthalten sein.

- **Bezeichnung von Anbieter_innenkategorien mit Mehrwert für Nutzer_innen**

Bei der Benennung von Anbieter_innenkategorien ist es sinnvoll, die Nutzer_innenperspektive stets vor Augen zu behalten. Die Methode des Cardsortings hat gezeigt, dass Bezeichnungen, die den konkreten Mehrwert abbilden als sinnvoll empfunden werden – z.B. „Hilfen im Alltag“ anstatt „ambulante Dienste“.

- **Partizipation der Nutzer_innen bei der Strukturierung/ Bezeichnung der Inhalte**

Bei der Strukturierung der Inhalte wird empfohlen, Nutzer_innen einzubeziehen und beispielsweise anhand der Methode Cardsorting die Inhalte gemeinsam zu strukturieren. Eventuelle Probleme können identifiziert und Anpassungen vorgenommen werden.

5.7 Implementierung

Der offizielle Launch der Plattform kann genutzt werden, um nochmal alle im Prozess Involvierten einzuladen eine dauerhafte Kooperation zu bekräftigen. Die lokale Presse sollte immer wieder über den Portalfortschritt informiert und wichtige Multiplikatoren einbezogen werden. Über 60% der Nutzer_innen gelangen über die freie Suche, etwa 30% direkt und 6% über externe Verlinkungen auf das Portal. Der Zugangsweg über Social-Media-Kanäle beträgt bisher nur etwa 4 % (Stand: Dezember 2020). Die Rekrutierung kann durch verschiedene Maßnahmen gefördert werden.

5.7.1 Nutzer_innen generieren: Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Zielgruppengerechte Schulungen

- **Zielgruppenausrichtung**

Ein Schulungskonzept abgestimmt auf die jeweilige Zielgruppe (Beratungsstelle versus Senior_in/Angehörige) erleichtert die Vermittlung von relevanten Inhalten. Unterschiedliche Schwerpunkte können vom digitalen Kenntnisstand und dem Einsatzbereich gesetzt werden.

- **Schulung von Multiplikator_innen im Umgang mit dem Portal**

Als Multiplikatoren und Sekundärnutzer_innen des Portals kommen gut vernetzte Senior_innen (Seniorenbeiräte der Gemeinden), Beratungsstellen (VdK, Sozialberatung der Kliniken, Fachstellen für pflegende Angehörige, Freiwilligenzentren) ärztliche Verbände, Wohlfahrtsverbände (Caritas, Diakonie, ASB, AWO, BRK) und weitere gut vernetzte Institutionen (Seniorenbeauftragte, Landfrauen, Bauernverbände, Landsenioren, Ämter

für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten) in Betracht. Als besonders erfolgsversprechend haben sich sehr engagierte Seniorenrät_innen erwiesen.

- **Schulung von Nutzer_innen im Umgang mit dem Portal**

Die Schulungen erfordern viel Zeit und Ausdauer. Die Einplanung zeitlicher Puffer ist wichtig. Unterstützend wirken vorbereitete Handouts mit den wichtigsten Punkten zur Schulung. Ein möglichst barrierefreier Raum mit WLAN-Ausstattung ist Grundvoraussetzung. Ein Schulungsvideo kann die Präsentation einleiten. Offene Fragestellungen sollten während der Schulung bzw. im Anschluss möglich sein. Offene Veranstaltungsreihen mit oder ohne Voranmeldung haben sich aus der Erfahrung heraus nicht bewährt. Die Teilnehmerzahlen waren sehr gering, obwohl in den Medien und durch Multiplikator_innen für die Veranstaltungen aktiv geworben wurde. Sich an bestehende Veranstaltungen von Kooperationspartnern anzugliedern ist der erfolgsversprechendere Weg. Veranstaltungen bzw. Treffpunkte im gewohnten Umfeld der Senior_innen bieten zudem einen niedrigschwelligen Zugang. Der Mehrwert der digitalen Plattform ist mit dem Veranstalter_innenbezug für ältere Menschen leichter erkennbar (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, S. 52, 110).

Pressearbeit und Multiplikator_innen

- **Nutzung von Print Medien**

Durch das Erstellen und Verteilen von Flyern in Klinken, Beratungsstellen (z.B. Fachstelle für pflegende Angehörige, VdK, Sozialpsychiatrischer Dienst) oder Verbänden (Caritas, Diakonie, ASB, AWO, BRK), Seniorenheimen, Bürgerämtern der Gemeinden oder Seniorenbeauftragten können Angehörige und ältere Menschen direkt erreicht werden.

- **Verlinkungen auf lokalen öffentlichen Websites**

6% der Nutzer_innen gelangen über Verlinkungen auf NeaWiS (Stand: Dezember 2020). Eine Verlinkung auf den Webseiten der Kooperationspartner_innen wie den Landkreisseiten kann die Nutzung des Portals verbessern. Webseiten von Gemeinden, Wohlfahrtsträgern, Kliniken, Dienstleistungen bieten sich an zweiter Stelle an. Jede Anbieter_in, die sich im Portal registriert wird darum gebeten, auf dem eigenen Internetauftritt auf das Portal zu verlinken.

- **Regionale und überregionale Presse nutzen**

Regionale Zeitungen und Radiosender sollten regelmäßig über das Projekt berichten. Kommunale Mitteilungs- oder Amtsblätter sollten genutzt werden, um über neue Inhalte oder Funktionen zu informieren.

- **Einbezug der örtlichen Bürgermeister_innen**

Eine Möglichkeit das Portal bei allen Bürgermeister_innen und politischen Verantwortlichen im Landkreis vorzustellen bieten offizielle Gremiensitzungen wie Bürgermeisterversammlungen, Kreistags- oder Gemeinderatssitzungen. Zusätzlich können alle Bürgermeister_innen per Mail oder telefonisch über das Portal informiert, sowie auf die Einbindung eines Links zum Portal auf den jeweiligen Städte- bzw. Gemeinde-Websites hingewiesen werden. Ein Logo sowie ein vorgefertigter Hinweistext sind hilfreich.

- **Regionale Kooperationen nutzen**

Regionale Kooperationspartner_innen wie Sozialdienste der Kliniken oder Fachstellen für Pflegende Angehörige weisen in Sprechstunden auf das Portal hin.

- **Weitere Kanäle**

- o lokale Messeauftritte nutzen (z.B. Gesundheits- und Seniorentage)
- o Beteiligung an Ausschreibungen in den Themenbereichen Digitalisierung und ältere Personen (Bsp. Goldener Internetpreis).

Online Marketing

Das Online Marketing ist ein wichtiger Baustein, damit das Portal oder einzelne Inhalte bei Suchmaschinen auffindbar sind. Laut der Google-Analytics Auswertung gelangen ca. 60 % über die freie Suche in Suchmaschinen auf das Portal

NeaWiS. Eine Suchmaschinenoptimierung (SEO) ist bei der Erstellung von Inhalten somit unumgänglich, um im Netz leichter gefunden zu werden. Für eine gezielte Optimierung ist es im ersten Schritt ratsam Schlüsselwörter sogenannte Keywords zu recherchieren, die häufig in der Suche benutzt werden. Die gezielte Auffindbarkeit des Portals bzw. relevanter Inhalte über Suchmaschinensuchen wie Google ist das Ziel.

Die Optimierung sollte über folgende Schritte durchgeführt werden:

- o Sichtung der Portalinhalte (Fallbeispiele, Ratgeber) nach Suchabsicht und Zusammenfassung der Inhalte in Stichwörtern
- o Eingabe in relevante Suchmaschinen, um alternative Suchbegriffe zu bestimmen
- o ergänzende Webrecherche – Wikipedia, Foren, Blogs, Konkurrenzseiten zur Keyword-Generierung
- o Prüfung aller Suchergebnisse auf Relevanz und Streichung nicht passender Begriffe
- o Optimierung der Portalinhalte mit bestimmten Keywords

5.7.2 Technische Betreuung

- **Ansprechpartner_innen für registrierte Nutzer_innen**

Die Anbieter_innen- und Nutzer_innen können sich selbstständig im Portal registrieren. Zur Unterstützung aller Besucher_innen sollte eine Ansprechperson definiert werden, die E-Mails und Anrufe beantwortet. Häufig aufgetretene Probleme bzw. Fragestellungen waren beispielsweise das Zurücksetzen von Passwörtern und das Übertragen von bereits eingespeisten Einträgen auf den jeweiligen Anbieter_innenaccount.

- **Zuverlässige IT-Dienstleister_innen**

Eine gute Zusammenarbeit mit der IT-Dienstleister_in ist wichtig. Die kurzen Kommunikationswege und die schnelle Reaktionszeit der IT-Firma auf Anfragen und Probleme der Auftraggeber_in haben sich als Vorteil erwiesen.

- **Ältere Browser-Versionen berücksichtigen**

Einige Nutzer_innen im ländlichen Bereich benutzen noch veraltete Browser, die sich nicht mehr aktualisieren. Das Portal ist auf die Nutzung mit aktuellen Browsern konzipiert. Die Inhalte werden in alten Browserversionen nicht korrekt dargestellt. Eine Anpassung auf veraltete Browserversionen ist mit Mehrkosten und einem zusätzlichen Aufwand verbunden. Es sollte vielmehr dazu angeregt werden, den neuesten Browser herunterzuladen.

- **Technische Betreuung des Servers**

Die technische Betreuung des Servers kann durch externe Dienstleister_innen erfolgen. Es kann für die Kostenersparnis auch durch eine interne IT-Abteilung übernommen werden.

5.7.3 Datenpflege und Evaluation

- **Pflege der Anbieter_innendaten**

Die registrierten Anbieter_innen werden nach sechs Monaten automatisch per Email dazu aufgefordert die eingespeisten Daten zu aktualisieren. Nicht alle Anbieter_innen haben selbst ihre Daten eingetragen und pflegen einen eigenen Account. Das Projektteam bzw. die Ansprechpartner_innen unterstützen. Langfristig sollten jedoch alle Dienstleister_innen die Datenpflege selbst übernehmen.

- **Methoden zur Evaluation**

Eine Evaluation des Portals ist bereits vor der Überführung in den Routinebetrieb sinnvoll. Auf diese Weise können Probleme identifiziert und gegebenenfalls Anpassungen vorgenommen werden. Als Evaluationstools bieten sich Fokusgruppen (Inhalte), Usability Tests (Nutzer_innenführung), Cardsorting (Struktur des Portals), Online-Befragungen oder Analysetools wie Google Analytics oder Matomo an (allgemeiner Eindruck/ Nutzer_innenzahlen).

5.8 Routinebetrieb und Nachhaltigkeit

Wenn das Portal erfolgreich umgesetzt wurde, sollte über den Routinebetrieb gesprochen werden. Dazu gehört zunächst neue Anbieter_innen zur Registrierung zu gewinnen und Nutzer_innen durch verschiedene Marketingmaßnahmen anzuwerben. Die Bereitstellung von personellen (technische und inhaltliche Pflege) und finanziellen Ressourcen (Serverhosting) für den langfristigen Betrieb des Portals sind unerlässlich. Eine Einbettung in kommunale Strukturen, wie beispielsweise den Gesundheitsregionen^{plus} oder bei den kommunalen Seniorenbeauftragten ist denkbar. Darüber hinaus bestünde die Möglichkeit der Finanzierung des Portals durch kostenpflichtige Werbung und Registrierung zu fördern. Insgesamt sollte die langfristige Entwicklung der Anwendung mit neuen Inhalten, Funktionen, den technischen Fortschritt und des Bedarfs der Leitgedanke sein.

5.9 Fazit: Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Im Laufe des Projektes haben sich sowohl Erfolgsfaktoren als auch Stolpersteine für die Projektumsetzung herauskristalisiert.

5.9.1 Erfolgsfaktoren

In der Startphase des Projektes

- Kontakte der Projektpartner_innen nutzen: Um die Bekanntheit des Projektes und die Unterstützung der regionalen Akteur_innen für das Projekt zu gewinnen.
- Abstimmung mit Kooperationspartner_innen: So früh wie möglich sollten mögliche Multiplikator_innen in das Projekt (Konzeption und Öffentlichkeitsarbeit) eingebunden werden (z.B. Fachstelle für pflegende Angehörige, Gesundheitsregion^{plus}, Seniorenbeauftragte, Seniorenrat_innen). Diese können zum Kontakt zu den Zielgruppen und zur Verbreitung des Portals beitragen.
- Information und Partizipation der Zielgruppe: Sobald eine mögliche Zielgruppe definiert ist, sollte diese informiert und in die Konzeption und Weiterentwicklung des Portals einbezogen werden.
- regionalen Akteur_innen Mehrwert zeigen: Zu diesem Zweck sollte beständig Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt und überzeugte Multiplikator_innen für das Projekt gewonnen werden.
- verschiedene Perspektiven von Partner_innen und Nutzer_innen berücksichtigen: In der Praxis wurden Kooperationspartner_innen und Beratungsstellen einbezogen um deren Erfahrungsschatz zu nutzen.
- Zeit und Regionalität bei der Agenturauswahl: In der Auswahl einer zuverlässigen IT-Agentur Zeit investieren, um Probleme in der Zusammenarbeit möglichst im Voraus zu vermeiden. Mit der Wahl einer regionalen Firma gelingt der Bezug zur Region und kurze Anreisen für persönliche Ansprachen sind möglich.
- Responsive Design: Da die Nutzung von Smartphones zur Internetrecherche immer weiter zunimmt, ist ein responsives Design für mobile und Desktopanwendungen dringend zu empfehlen.

In der Implementations- und Fortführungsphase

- Qualitätskontrolle der Anbieter_innenprofile und automatische Aktualisierungserinnerung:
Alle Einträge, die von Anbieter_innen selbst eingepflegt werden, sollten vor Veröffentlichung auf Ihre Qualität hin überprüft und dann freigegeben werden. Alle registrierten Anbieter_innen sollten automatisch alle sechs Monate zur Überprüfung Ihrer Daten aufgerufen werden.
- Barrierefreie Darstellung der Inhalte: In Anbetracht der Zielgruppe der älteren Nutzer_innen ist bei der Gestaltung und inhaltlichen Darstellung auf Barrierefreiheit zu achten.
- Vorstellung des Portals auf unterschiedlichen Ebenen zur Gewinnung von Multiplikatoren:
 - o Politische Ebene z.B. Kreisverband, Bürgermeisterversammlung
 - o Bereich ältere Personen z.B. Seniorentreffs
 - o Ebene der Dienstleistungsanbieter_innen: Kooperation mit Wohlfahrtsverbänden wie Caritas, Diakonie, AWO, die unterschiedliche Dienstleistungen gebündelt anbieten
- Zielgruppenspezifische Schulungen im Umgang mit dem Portal
- Marketing:
 - o Verlinkungen auf offiziellen Webseiten (Landkreis, Gemeinden usw.).
Dieser Schritt erzeugt Vertrauen und neue Nutzer_innen.
 - o SEO-Optimierung mit Keywordrecherche und –einbindung
 - o regelmäßige Presseberichterstattung
 - o Nutzen von Mitteilungsblättern / Flyern
 - o Teilnahme an Wettbewerbsausschreibungen
- Kurze Abstimmungswege mit der beauftragten IT-Firma und deren Zuverlässigkeit
- Routinebetrieb klären: Wo wird das Portal technisch und organisatorisch angegliedert?
- Die Beschäftigung studentischer Hilfskräfte aus den Bereichen Multimedia und Kommunikation bzw. Ressortjournalismus der Hochschule für angewandte Wissenschaften Ansbach hat sich für die Recherche und Aufbereitung von Informationen als nützlich erwiesen.
- Aufgabenverteilung zwischen den Projektmitarbeiter_innen:
 - o Mitarbeiter_in 1: inhaltliche und technische Weiterentwicklung, Finanzierung
 - o Mitarbeiter_in 2: inhaltliche Weiterentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit
 - o technische Unterstützung und Input durch IT-Fachkraft

5.9.2 Stolpersteine

In der Startphase des Projektes

- Personalbeschaffung: Die Stelle einer IT-Fachkraft musste mehrfach ausgeschrieben werden.
- Zeitspanne bis zur IT-Auftragsvergabe: Für die Vergabe des Auftrags mussten bestehende Kontakte in den IT-Bereich z.B. durch den Besuch von regionalen Messen und der Recherche im Netz aktiviert werden. Ein weiterer kritischer Punkt war eine geeignete Firma zu finden, die im vorgegebenen Budgetrahmen bleibt.
- Dauer der Einarbeitung in komplexe Strukturen des Landkreises: Im Kontakt mit weiteren Partnern wurden immer neue Netzwerke sowie informelle Strukturen sichtbar.
- Langwierige Abstimmungsprozesse: Die Terminfindungen für Öffentlichkeitsveranstaltungen und Austausch- bzw. Arbeitstreffen gestaltete sich besonders in Absprache mit der Kommunal- und Landespolitik schwierig.

In der Implementations und -Fortführungsphase

- Verschärfung Datenschutzgesetz nach EuGH-Urteil: Nutzer_innen stimmen dem Tracking über Google Analytics nicht zu, somit kann das Nutzungsverhalten nicht gemessen werden.
- Vermeiden von Parallelstrukturen - weiterer digitaler Wegweisers in Region:
Ähnliche Informationen sollten in einem gemeinsamen Portal gebündelt werden, um Nutzer_innen nicht zu verwirren und ein besseres Nutzer_innenerlebnis bieten zu können.
- Mangelndes Budget für Marketingmaßnahmen: Bei der Antragstellung sollte genügend Budget für Marketingmaßnahmen eingeplant werden.
- Geringe Teilnahmezahlen an offenen Schulungsangeboten für Senioren und pflegende Angehörige trotz Aktivierung der Multiplikatoren.
- Geringe Teilnahmbereitschaft einiger Anbieter_innen zur Registrierung im Portal (z.B. Hausärzte, Physiotherapeuten): Die Kontaktaufnahme über Schulungsveranstaltungen von Verbänden, direkt per Mail oder Telefon blieb teilweise erfolglos. Mit kritischen Stimmen immer im Kontakt bleiben.

6 Literaturverzeichnis

Amann-Hechenberger, Barbara; Buchegger, Barbara; Erharter, Dorothea; Felmer, Voktorja; Fitz, Bernadette; Jungwirth, Bernhard et al. (2015): Tablet & Smartphone: Seniorinnen und Senioren in der mobilen digitalen Welt. Forschungsbericht zum Projekt „mobi.senior.A. Unter Mitarbeit von Daniela Kraler, Andreas H. Landl, Elisabeth Olsacher und Georg Spreitzer: Wien. Online verfügbar unter <http://forschungsbericht.mobiseniora.at/forschungsbericht.pdf>, zuletzt geprüft am 09.09.2020.

Bayerisches Landesamt für Statistik (Hg.): Regionalisierte Bevölkerungsvorausberechnung für Bayern bis 2035 – Demographisches Profil für den Landkreis Neustadt a. d. Aisch - Bad Windsheim. Beiträge zur Statistik Bayerns 2016 (548).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Achter Altersbericht – Ältere Menschen und Digitalisierung, zuletzt geprüft am 15.02.2021.

Initiative D21 e. V. (2019/2020): Wie digital ist Deutschland. Hg. v. Initiative D21 e. V., zuletzt geprüft am 31.08.2020.

Lou Strong, Mary; Guillot, Ladonna; Badeau, Jean (2012): Senior CHAT: a model for health literacy instruction. In: *New Library World* 113 (5/6), S. 249–261. DOI: 10.1108/03074801211226337.

Marstedt, Gerd (2018): Das Internet: Auch Ihr Ratgeber für Gesundheitsfragen? Bevölkerungsumfrage zur Suche von Gesundheitsinformationen im Internet und zur Reaktion der Ärzte, zuletzt geprüft am 29.04.2020.

Medlock, Stephanie; Eslami, Saeid; Askari, Marjan; Arts, Derk L.; Sent, Danielle; Rooij, Sophia E. de; Abu-Hanna, Ameen (2015): Health information-seeking behavior of seniors who use the Internet: a survey. In: *Journal of medical Internet research* 17 (1), e10. DOI: 10.2196/jmir.3749.

Statista GmbH (2020): Anteil der InternetNutzer_innen in Deutschland, die das Internet für folgende Aktivitäten nutzen, im Jahr 2020. Statistisches Bundesamt. Online verfügbar unter https://de.statista.com/statistik/daten/studie/961616/umfrage/anteil-der-Nutzer_innen-von-internetaktivitaeten-in-deutschland/, zuletzt geprüft am 31.08.2020.

Statistisches Bundesamt (Hg.) (2015): Die Generation 65+ in Deutschland. Nutzung von Informations- und Kommunikations-Technologie. Wiesbaden.

Xie, Bo (2011a): Experimenting on the impact of learning methods and information presentation channels on older adults' e-health literacy. In: *J. Am. Soc. Inf. Sci.* 62 (9), S. 1797–1807. DOI: 10.1002/asi.21575.

Xie, Bo (2011b): Older adults, e-health literacy, and collaborative learning: An experimental study. In: *J. Am. Soc. Inf. Sci.* 62 (5), S. 933–946. DOI: 10.1002/asi.21507.

Xie, Bo (2012): Improving older adults' e-health literacy through computer training using NIH online resources. In: *Library & information science research* 34 (1), S. 63–71. DOI: 10.1016/j.lisr.2011.07.006.

7 **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1 interaktive Dienstleister_innenkarte im Portal NeaWiS	12
Abbildung 2 Screenshot der Themenbereiche im Portal NeaWiS.....	14
Abbildung 3 Screenshot Fallbeispiele Portal NeaWiS	15
Abbildung 4 Screenshot der Ratgebersammlung im Portal NeaWiS	16
Abbildung 5 Screenshot des Suchassistenten im Portal NeaWiS.....	17
Abbildung 6 Screenshot des Login-Bereichs „Mein NeaWiS“	18

8 Anhang

8.1 Vorlage: Ablauf- und Zeitplan

	Jahr 1		Jahr2				Jahr 3			
	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Arbeitspaket 1 Projektkoordination, Öffentlichkeitsarbeit										
1.1 Einarbeitung, Aufbau Multiplikatorennetzwerk										
1.2. Multiplikatorennetzwerk: Information, Schulungen, Tests, Nutzerbefragungen										
1.3. Öffentlichkeitsarbeit in der Region										
1.4. Überregionale Präsentation										
1.5. Planung Projektanschluss, Dokumentation, Projektbericht									MS4	
Arbeitspaket 2 Öffentlicher Wegweiser										
2.1. Datensammlung und -strukturierung, Konzept Nutzerführung										
2.2. Technische Plattform				MS1						
2.3.Redaktionelle Aufbereitung										
2.4. Test, Verbesserung, Pflege										
Arbeitspaket 3 Organisationsassistent										
3.1. Datensammlung und -strukturierung, Konzept Nutzerführung										
3.2. Technische Plattform										
3.3. Redaktionelle Aufbereitung				MS2						
3.4. Test, Verbesserung, Pflege										
Arbeitspaket 4 Orientierungshilfe										
4.1. Datensammlung und -strukturierung, Konzept Nutzerführung										
4.2. Technische Plattform										
4.3. Redaktionelle Aufbereitung				MS3						
4.4. Test, Verbesserung, Pflege										

MS1 – 20.5.2019: Start der Internetpräsenz mit der Funktionalität „Öffentlicher Wegweiser“

MS2 – 20.5.2019: Veröffentlichung der Funktionalität „Organisationsassistent“

MS3 – 20.5.2019: Veröffentlichung der Funktionalität „Orientierungshilfe“, Veröffentlichung Suchassistent

MS4 – 31.9.2020: Vorstellung eines Anschlusskonzepts für den Weiterbetrieb

8.2 Lastenheft-Aufbau

Anhand der folgenden Übersicht werden die Inhalte zur Erstellung eines Lastenheftes nachvollziehbar.

1. Zielbestimmung

- Ausgangssituation: Beschreibung der Rahmensituation im Modelllandkreis:
 - o vorhandene Strukturen
 - o verwendete Konzepte (Bsp. Seniorenpolitisches Gesamtkonzept)
- Zielstellung des Portals
- Zielgruppen: Beschreibung geplanter Zielgruppen anhand von beispielhaften Nutzungsszenarien
- Mehrwert Portal- Darstellung Konzept

2. Betriebsbedingungen: Klärung technischer Anforderungen wie beispielsweise:

- o anpassungsfähiges Design (Responsive Design)
- o Hinterlegung von Administrator_innen-Rollen im Contentmanagementsystem (CMS)
- o Betriebsdauer

3. Produktfunktion

- Administrator_innen-Rechte: Funktionsumfang im CMS-System wie:
 - o Konfiguration Systemeigenschaften wie Kategorien/ Filtern des Systems
 - o Inhalts (Content) -verwaltung
 - o statistische Auswertung
 - o Benutzerverwaltung
- Funktionsumfang Portal: detaillierte Beschreibung Konzeptbausteine mit Funktionen im Nutzungsprozess (Unterscheidung öffentlicher und nicht öffentlicher Bereich)
 - o öffentlicher Bereich
 - Wegweiserfunktion –Suche Dienstleister_innen
 - Orientierungshilfe- aufbereitete Gesundheitsinformationen
 - o nicht öffentlicher Bereich
 - Organisationsassistent- Log-In-Bereich
 - Registrierungsprozess Nutzer_innen
 - Registrierungsprozess Anbieter_innen
 - Profilverwaltung Anbieter_innen
 - o sonstige Hilfefunktion
 - Schlagwortsuche
 - Aktualisierungsfunktion- Benachrichtigung Anbieter_innen in gewissen zeitlichen Abständen

4. Informationen zur Speicherung: Auflistung nach Datenart und Inhalt

5. Barrierefreiheit für Senioren

- der genaue Funktionsumfang kann flexibler im Erstellungsprozess des Portals definiert werden (Bsp. Grunddarstellung: Verwendung serifenfreie Schriftart, Bsp. Funktion: Readspeaker)

8.3 Anbieter_innenkategorien von NeaWiS

Oberkategorie	Unterkategorie (Anzahl DL)	Anzahl
Ambulante Pflege und hauswirtschaftliche Hilfe	Ambulante Pflegedienste (12) Betreuung durch ehrenamtliche Helfer (5) Einkaufshilfe (6) Gartenpflege (5) Haushaltshilfen (4) Haustierbetreuung (4) Mahlzeitdienste und Mittagstisch (6) Tagespflege (16) Vermittlungsagenturen für 24-h-Betreuungskraft (1) Wundmanagement (6)	47
Begleitung am Lebensende	Bestattungsunternehmen (0) Hospizvereine (4) Palliativstationen (7) Spezialisierte ambulante Palliativversorgung (7) Stationäre Hospize (4) Sterbebegleitung (5) Trauerbegleitung (4)	23
Beratung und Information	Behindertenbeauftragte (2) Beratungsstellen (33) Fachstellen für pflegende Angehörige (3) Krisendienst (5) Seelsorge (5) Selbsthilfeangebote (6) Seniorenbeauftragte (39) Sozialpsychiatrische Beratung (4) Suchtmittelabhängigkeit (5)	108
Entlastung für pflegende Angehörige	Betreuungsgruppen für dementiell Erkrankte (2) Ehrenamtliche Helferkreise und Besuchsdienste (6) Entspannung und Stressbewältigung (0) Gesprächsgruppen (3) Kurse und Schulungen für Angehörige (2) Urlaub und Kur (1)	12
Gesund und aktiv am Leben teilnehmen	Angebote der Erwachsenenbildung (10) Angebote zur Sturzprophylaxe (1) Ausflugsangebote für ältere Menschen (5) Begegnungsstätten für ältere Menschen (4) Ehrenamtliche Besuchsdienste (9) Gesundheitsdatenbank der Gesundheitsregion ^{plus} Seniorenachmittage (9) Sich freiwillig engagieren (5)	39

Oberkategorie	Unterkategorie (Anzahl DL)	Anzahl
	Sportangebote für ältere Menschen (10) Tauschen und Reparieren (5) Veranstaltungen im Landkreis (3)	
Hilfen für ältere psychisch Erkrankte	Ambulante Angebote für ältere psychisch Erkrankte (5) Beratung (7) Stationäre Angebote für ältere psychisch Erkrankte (8) Wegweiser Gerontopsychiatrie Mittelfranken (1)	23
Hilfsmittel	-	17
Medizinische und therapeutische Hilfe	Fachkliniken für medizinische Rehabilitation (1) Fachärzte (1) Gedächtnissprechstunde (2) Geriatrische Fachkliniken (5) Hausärzte (2) Physiotherapeuten/ Ergotherapeuten/ Logopäden (0) Psychiatrische Institutsambulanzen (1)	12
Mobilität und Fahrdienste	-	9
Nachbarschaftshilfen	-	7
	ltersgerechte Wohnungen (6) Ambulant betreute Wohngemeinschaften (3) Anbieter von Hausnotrufsystemen (5) Beschützendes Wohnen für dementiell Erkrankte (1) Betreutes Wohnen (9) Kurzzeitpflege (11) Mehrgenerationenhäuser (2) Pflegeheime (16) Pflegeoase (1) Service Wohnen (3) Wohnheime (6) Wohnraumberatung (6)	44

Tabelle 1: Bestehendes Kategoriensystem im Portal NeaWiS (Stand Dezember 2020)

8.4 Ansprechpartner_innen

Projektleitung

Prof. Dr.-Ing. Sascha Müller-Feuerstein

Telefon: (0)981 4877-111

Mail: sascha.mueller@hs-ansbach.de

Projektkoordination und Wissenschaftliche Mitarbeit

Leonie Hugo, M.Sc.

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Projektkoordination

Dunja Zöller, M.Sc.

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Projektkoordination

Telefon: 0981-4877-503

Mobil: (0162) 2085083

Mail: dunja.zoeller@hs-ansbach.de

Postanschrift

Hochschule Ansbach

Residenzstr. 8

91522 Ansbach

[Hochschule Ansbach](#)

[Internetportal NeaWiS](#)